



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ СОЮЗ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ОБЩЕСТВ
ЦЕНТРОСОЮЗ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Общество с ограниченной ответственностью
«Центросоюз-Сервис»

Гостиница «ГЕРДА»
141014, Московская область, г. Мытищи
Ул. Веры Володиной, 21.

«Утверждаю»
Генеральный директор
ООО «Центросоюз-Сервис»
_____ А.С.Волкова
«01» августа 2016г.

ПРАВИЛА

проживания в гостинице «Герда»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок бронирования, заселения, проживания и оказания услуг в гостинице «ГЕРДА» (далее-Гостиница) в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденными постановлением Правительства РФ от 09.10.2015г. № 1085 и другими нормативными актами, регламентирующими гостиничный вид деятельности.

1.2. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией Гостиницы.

1.3. Предметом деятельности Гостиницы является предоставление гостиничных услуг.

1.4. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

1.5. Гость - лицо, правомерно находящееся на территории гостиницы, пользующееся услугами Гостиницы, включая услуги по проживанию.

1.6. Посетитель Гостиницы - лицо, правомерно находящееся на территории гостиницы, без услуги по проживанию.

1.7. Клиент (Проживающий) - гость, на которого оформлен номер в Гостинице. При заселении в Гостиницу, проживающий заполняет в Службе приема и размещения регистрационную Анкету, куда вносит свои персональные данные, а также данные прибывших и проживающих вместе с ним гостей.

1.8. Карта гостя – документ, который оформляется в Службе приема и размещения при регистрации (заезде) гостя в Гостиницу. Карта гостя является удостоверением гостя на территории Гостиницы, Карта выдается каждому гостю, проживающему в номере. Исключение составляют дети до 14 лет.

1.9. Единый расчетный час – 12:00 часов текущих суток.

2. Порядок бронирования

2.1. Заявки на предоставление мест в Гостинице принимаются от индивидуальных клиентов, от организаций и групп туристов. Бронирование мест в Гостинице осуществляется путем составления договора, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной, электронной, факсимильной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.

2.2. Заявка на гарантированное бронирование номера подается не позднее трех рабочих дней до предполагаемой даты заезда. Заявка от организации должна

содержать: реквизиты организации, количество гостей, Ф.И.О., гражданство, срок проживания (дата, время заезда, дата, время отъезда), число и категории номеров, их стоимость и количество, форма оплаты проживания и плата в случае простоя номеров, печать организации и подпись ответственного лица. Заявка от частного лица должна содержать: Ф.И.О., паспортные данные Гостя, гражданство, контактные e-mail, телефон, факс, категорию и количество номеров, даты проживания, формы оплаты.

2.3. Изменения заявки на бронирование необходимо производить в письменном виде не позднее, чем за 24 часа до момента заселения. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда, взимается плата за простой номера в размере суточной стоимости номера (места в номере). При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется. Срок действия негарантированного бронирования заканчивается в 14:00 часов дня заезда, если в заявке на бронирование не указано другое время.

3. Порядок заселения и оформления проживания

3.1. Регистрация граждан по месту пребывания в гостинице производится по их прибытии администратором. Договор (предоставление номера, мест в гостинице) заключается при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

Паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

Паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

Свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста; паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

Паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

Документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

Разрешения на временное проживание лица без гражданства;

Вида на жительство лица без гражданства;

Удостоверение личности для военнослужащих (офицеров, прапорщиков, мичманов);

Военный билет для солдат, матросов, сержантов и старшин, проходящих военную службу по призыву или контракту;

Справка из органов МВД с фотографией и реквизитами утерянного паспорта (форма П2);

Выданное территориальными органами ФМС удостоверение беженца установленного образца с фотографией (срок действия - три года со дня выдачи);

Справка установленного образца об освобождении из мест лишения свободы;

Дипломатический паспорт.

3.2. При отсутствии соответствующих документов Гостиница вправе отказать Клиенту в проживании.

3.3. Регистрация граждан РФ осуществляется администратором гостиницы на основании анкеты, в которой подтверждается достоверность сведений о Клиенте. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

3.4. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются Старшим администратором в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

3.5. Подписывая Договор с Гостиницей, Клиент подтверждает, тем самым вид размещения, продолжительность проживания и стоимость номера.

3.6. При оформлении проживания в Гостинице администратор выдаёт Клиенту карту гостя и ключ от номера.

3.7. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного опьянения или под воздействием наркотических средств – не обслуживаются.

4. Порядок оплаты

4.1. Плата за проживание и услуги в Гостинице осуществляется согласно действующим на данный период и утвержденным Генеральным директором гостиницы Прейскурантам. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления или с использованием расчетных банковских карт.

4.2. При оплате путем безналичного перечисления плата за проживание вносится согласно выставленных счетов в течении трех рабочих дней до даты заезда, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Гостиницы.

4.3. После осуществления расчетов Клиент получает кассовый чек, 2-й экземпляр счета – документа, по которому он производит оплату за проживание и предоставленные услуги.

4.4. В Гостинице установлена посуточная оплата проживания в соответствии с единым расчетным часом, за исключением категории Люкс 2-х комнатный, в которой может применяться почасовая оплата (минимум 3 часа).

4.5. В случае выезда после расчётного часа оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 12 часов после расчётного часа – плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчётного часа – плата за полные сутки;
- при проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки, независимо от расчётного часа;
- при размещении Клиента с 00:00 часов до установленного расчетного часа (ранний заезд), при наличие номеров, плата взимается в размере за половину суток дополнительно к основному тарифу.

4.6. В Гостинице может быть установлен суточный тариф за проживание, действующий с 00:00 часов. Клиенту предоставляется право пользования номером до 23:00.

4.7. В случае опоздания Гостя плата взимается за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

4.8. За проживание детей в возрасте до 10 лет без предоставления места плата не взимается, при предоставлении основного места плата взимается по стоимости основного места в Гостинице.

4.9. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере. При предоставлении в номере дополнительного места, по просьбе Клиента, плата взимается согласно прейскуранта.

4.10. Оплата проживания инвалидов II, III группы, участников Великой Отечественной войны производится со скидкой в размере 30% от стоимости номера (места) при предъявлении подтверждающего документа.

4.11. В случае если Гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения Гостиница вправе потребовать оплату за фактически понесенные расходы.

4.12. Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются услуги:

Вызов скорой помощи, других специальных служб;

Пользование медицинской аптечкой;

Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;

Побудка к определенному времени;

Предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

5. Порядок проживания

5.1. Ключи от номера выдаются администратором только при предъявлении Карты гостя.

5.2. Выносить ключ за пределы Гостиницы или передавать его посторонним лицам запрещается.

5.3. В случае утраты визитной карточки, Клиенту необходимо немедленно поставить в известность администратора.

5.4. В случае отказа Клиента от проживания после того, как Клиент оплатил услугу и получил ключи от номера, Гостиница в праве потребовать оплату за фактически понесенные расходы.

5.5. Курение в номерах и во всех помещениях Гостиницы ЗАПРЕЩЕНО.

Клиенты обязаны:

– Соблюдать установленные Гостиницей правила проживания.

– Бережно относиться к имуществу Гостиницы, в случае повреждения или утраты имущества возместить ущерб, согласно прейскуранта;

– Соблюдать тишину и порядок в Гостинице; В период с 23.00 до 08.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Клиентам Гостиницы.

– Обеспечивать доступ в номер работникам Гостиницы для проведения текущей уборки номера и смены постельного белья.

– Соблюдать правила пожарной безопасности; не пользоваться в номере кипятивником, утюгом и другими электронагревательными приборами.

– Покидая номер, убедиться, что окна и водоразборные краны тщательно закрыты, выключить свет, телевизор и другие электроприборы;

– Клиенты, желающие продлить проживание в Гостинице, сообщают об этом администратору Гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа. В случае незапланированного продления срока проживания более чем на сутки, Гостиница

вправе предложить Клиенту другой номер, а при отсутствии свободных номеров – отказать в размещении;

– За 30 минут до выезда из номера предупредить об этом Службу приема и размещения, по истечении согласованного срока проживания сдать номер дежурной горничной;

– При выезде из Гостиницы Клиенту необходимо произвести полный расчет за предоставленные услуги и сдать ключи от номера.

5.6. В целях безопасности проживания в гостинице не разрешается:

– оставлять в номере посторонних лиц или передавать им ключи от номера;

– выносить из Гостиницы ключ от номера;

– ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких, токсичных, наркотических и ядовитых веществ. Клиенты, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации гостиницы. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».

– держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.

– распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в номере и общественных помещениях Гостиницы.

– хранить и использовать пиротехнические изделия;

– курить в номерах и иных помещениях Гостиницы в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

5.7. Гостиница гарантирует Клиентам, при условии соблюдения настоящих Правил проживания, сохранность личных вещей, находящихся в номере. За утрату денег и ценных бумаг, а также драгоценностей, администрация Гостиницы ответственности не несет.

5.8. Посетители могут находиться в Гостинице, с разрешения администрации, с 09.00 до 23.00 часов, после 23.00 до 12.00 часов пребывание в номере оплачивается согласно прейскуранта на основании документа, удостоверяющего личность.

5.9. В случае нарушения порядка проживания, установленного в Гостинице, администрация гостиницы вправе отказать Клиенту в дальнейшем пребывании.

6. Обязанности гостиницы по предоставлению услуг

6.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Клиенту оплаченные услуги.

6.2. Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

6.3. Предоставлять по первому требованию Клиента «Книгу отзывов и предложений».

6.4. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях Гостиницы.

6.5. Не проводить шумных мероприятий и ремонтных работ на территории гостиницы с 23.00 до 9.00

6.6. Своевременно реагировать на просьбы гостей и посетителей Гостиницы об устранении неудобств, поломок оборудования и техники в номерном фонде Гостиницы.

6.7. В случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории.

7. Права Клиента

7.1. Получать информацию по работе Гостиницы, производить предварительный заказ номеров, получать информацию о состоянии своего счета.

7.2. Обращаться к администратору Службы приема и размещения гостиницы по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

8. Ответственность Клиента и права гостиницы

8.1 Администрация гостиницы оставляет за собой право:

- в случае грубого нарушения правил проживания в Гостинице, а также правил безопасности и общественного порядка, в т.ч. нахождение в состоянии наркотического или алкогольного опьянения, прекратить оказание услуг и отказать клиенту в дальнейшем пребывании на территории Гостиницы с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

- отказать в бронировании и размещении лицам, которые во время своих предыдущих пребываний в Гостинице грубо нарушали правила проживания в Гостинице, а также правила общественного порядка или нанесли материальный ущерб.

- отказать в размещении лицам, находящимся в состоянии наркотического или алкогольного опьянения.

8.2. Во всех случаях, указанных в п. 8.1. настоящих Правил, Клиент является лицом, ответственным за Посетителей и Гостей, приживающих с ним в номере, и несет все риски отказа в оказании услуг.

8.3. Администрация Гостиницы вправе не уточнять причину отказа в оказании услуг.

8.4. Администрация Гостиницы не несет ответственности за здоровье Клиента в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией Гостиницы.

8.5. Нарушение Закона о запрете курения в номерах или в других помещения Гостиницы влечет за собой взимание дополнительной платы за уборку. Начисление дополнительной оплаты производится на основании акта, который составляется при наличии в номере запаха табачного дыма, пепла, окурков и т.п.

8.6. В случае обнаружения забытых Клиентами вещей администрация Гостиницы принимает меры к возврату их владельцам. Если не удалось найти владельца вещи, она хранится в Гостинице в течении 6 месяцев. Ценные вещи и вещи иностранных граждан хранятся до 12 месяцев.

8.7. Уборка номеров в Гостинице производится ежедневно. Смена в номерах постельного белья производится один раз в пять дней, смена полотенец один раз в три дня.

8.8. Гостиница не несёт ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, воды, отопления и прочее).

9. Порядок разрешения споров

9.1. В случае возникновения жалоб со стороны Клиента администрация Гостиницы принимает все возможные меры для урегулирования конфликта.

9.2. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация Гостиницы и Клиент руководствуются действующим законодательством РФ.

9.3. Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения Гостиницы и выдается дежурным администратором по требованию Клиента.