

«УТВЕРЖДАЮ»
ИП Попова Н.С.

Попова
Попова Н.С.

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
в гостинице «Магнолия»**



15 января 2024 года

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг гостиницы «Магнолия» разработаны в соответствии с **Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020г. №1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».**

Основные понятия, используемые в настоящих правилах

- «цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;
- «потребитель» - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- «исполнитель» - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги;
- «заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя;
- «бронирование» - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем);
- «расчетный час» – 12:00 время, установленное исполнителем для выезда потребителя.
- «время заезда» – 14:00 время, установленное для заезда потребителя.

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее – потребитель), т.е. гражданами, и исполнителем – «Гостиница «Магнолия», расположенное по адресу г. Ростов-на-Дону, ул. Доватора, 144/25/ул. Буквенная,49 (далее – Гостиница), который оказывает гостиничные услуги потребителям.

1.3. Режим работы гостиницы – круглосуточный.

1.4. В настоящие Правила допускается вносить изменения самостоятельно Потребителем.

II. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ОПЛАТЫ УСЛУГ

2.1. Гостиница имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.
Бронирование номеров, а также отмена брони производится по телефону, в электронном виде (он-лайн, на сайте гостиницы), по электронной почте или непосредственно у администратора. Отдельно оплата за бронирование не взимается.

* Льготы на гостиничные услуги не предоставляются.

Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 18:00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.2. Номер в гостинице предоставляется потребителю по предъявлении паспорта гражданина РФ, детям до 14 лет – свидетельства о рождении, а для иностранных граждан – гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами).

Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) 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;
- е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- з) вида на жительство лица без гражданства.

Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995г. №713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются 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".

2.3. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, но не более чем на 180 дней, а для иностранных граждан – в пределах срока действия визы или миграционной карты.

2.4. Расчетный час в гостинице – 12 часов по московскому времени. Рекомендуемое время заезда – 14:00 часов по московскому времени.

2.5. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги.

2.7. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12:00 текущих суток по московскому времени.

В гостинице действуют следующие виды оплаты:

- наличный расчёт
- безналичный расчёт (по карте, по перечислению)

2.8. При поселении «от стойки» - без предварительного бронирования, размещение гостя производится только при наличии свободных номеров.

В случае задержки выезда гостя плата взимается - от 12 до 18:00 - 50% стоимости номера, от 18 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки.

Плата за проживание при заселении согласно прейскуранту.

При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки.

2.9. Гостиница имеет право отменить негарантированное бронирование в случае неподтверждения брони за сутки до расчетного часа.

2.10. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

2.11. За проживание детей в возрасте до 5-ти лет в одном номере с родителями без предоставления отдельного места плата не взимается.

2.12. Отказ гостя от оплаченного номера возможен при наличии неполадок, устранение которых невозможно и обнаружено в течение получаса с момента заселения в номер. В данном случае гостиница возвращает деньги в полном размере, если гость не использовал номер. За пользование разовой выкладкой (мылом, шампунем) и/или полотенцем, постельным бельем взимается плата в размере 30% от стоимости номера. Возврат денег производится в установленном порядке после инспекции номера сотрудником гостиницы, администратором или горничной. Гость обязан предоставить оригинал фискального чека и личное заявление.

2.13. В случае отказа гостя от оплаченного номера позднее получаса с момента поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится. Возврат денег за неиспользованные сутки производится только в случае предупреждения об отъезде до 12:00 (т.е. до наступления новых суток).

2.14. При выезде из гостиницы гость сдает номер в присутствии горничной. **Ключ от номера сдавать администратору обязательно.**

2.15. Посещение проживающих в гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации гостиницы и проживающего гостя. **Пребывание в номере посетителей разрешено до 22:00ч. и только при предъявлении документа удостоверяющего личность посетителя.**

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ

3.1. Потребитель обязан:

* соблюдать установленный гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;

* соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;

* возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам прейскуранта гостиницы на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах; ущерб причинённый посетителями, гостями проживающего гражданина, возмещается потребителем услуг.

* не беспокоить других гостей, проживающих в гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в гостинице;

* не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-, тепло снабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы;

* строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;

* при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;

* покидая номер, гость обязан сдать ключ от номера администратору.

3.2. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге во время проживания, а именно неисправности сантехники, электропроводки, электроприборов, мебели, может потребовать безвозмездного устранения недостатков при условии, что неисправности не были вызваны действиями проживающего или его посетителями.

3.3. В гостинице запрещается:

* оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;

* хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;

* проявлять агрессию или действия угрожающие безопасности здоровья или имущества персонала и других лиц проживающих в гостинице

* хранить и не санкционировано использовать пиротехнические изделия;

* пользоваться электронагревательными приборами;

* переставлять мебель в номере;

* уносить из гостиницы ключ от номера;

* загрязнять территорию гостиницы;

* нарушать покой проживающих гостей до 08.00 и после 23.00;

* курить в жилом помещении номера и коридорах;

* находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;

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

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

3.4. Посторонние лица без ведома администрации в гостиницу не допускаются. По просьбе проживающих администрация может разрешить пребывание гостей в номерах с 8 до 22 часов. При этом необходимо предъявить в Службу приема и размещения документ, удостоверяющий личность приглашенного. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, встреча должна происходить в фойе гостиницы. При несоблюдении правил пребывания в гостинице этих лиц может быть ограничено во времени или прервано. Администрация гостиницы оставляет за собой право ограничения посещения гостей.

3.5. Гость несет ответственность за нарушения, причиненные приглашенными им лицами.

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ГОСТИНИЦЫ

Гостиница обязана предоставить гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

* бронирование;

* наличие в номере предметов разового оснащения номера (мыло, шампунь) и их выкладка один раз в день;

* смена полотенец и постельного белья не реже одного раза в три дня; по требованию к гостинице категории 2 звезды

* наличие в номере телевизора, кондиционера, необходимого инвентаря;

* вызов скорой помощи;

* пользование медицинской аптечкой;

* побудка к определенному времени;

предоставление кипятка;

* доставка в номер корреспонденции по ее получении;

* вызов такси;

* справочная информация по городу;

* пользование Wi-Fi;

4.3. За дополнительную плату на территории гостиницы предоставляется услуга питания, в кафе находящемся на первом этаже Гостиницы.

4.4. Гостиница вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

4.5. За утрату денег, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, ювелирных изделий и других ценных вещей, гостиница ответственности не несет.

4.6. Гостиница обеспечивает полное соответствие санитарно гигиеническим нормам.

4.7. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о гостях и посетителях гостиницы.

4.8. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде гостиницы.

4.9. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров) систем видео наблюдения.

V. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

5.1. Книга отзывов и предложений находится в Уголке потребителя.

Требования и жалобы рассматриваются в течение пяти дней со дня подачи жалобы.

5.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, гость должен изложить свои претензии в письменной форме.

Все спорные вопросы решаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.