Правила проживания в мини-отеле «Этюд»

1. Общие положения
	1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. N 2300-1, Постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 09.10.2015 г. N 1085 и иными федеральными и региональными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность гостиниц.
	2. С Правилами проживания гости могут ознакомиться:

в информационной папке в номере отеля;

на официальном сайте отеля;

* 1. С Постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 09.10.2015 г. N 1085 гости могут ознакомиться в информационной папке в холле отеля.
	2. В настоящие правила могут вноситься дополнения и изменения.
	3. В случае задолженности по оплате отельных услуг (проживание, дополнительные услуги), не возмещенного материального ущерба, причиненного отелю при проживании ранее, при отсутствии документов, обязательных к предъявлению при заселении, в случае сильного алкогольного опьянения или подозрения в наркотическом опьянении, агрессивного поведения или неприемлемого запаха отель вправе отказать гражданам в размещении.
	4. Отель предоставляет постояльцам для проживания мебелированные номера, оснащенные бытовой техникой (телевизор, холодильник, кондиционер, чайник), сантехникой и другим оборудованием. Номера отеля и помещения общего пользования утеплены, имеют современную отделку, инженерные сети, оборудование, комплектацию. В зоне общего пользования отеля расположены стойка ресепшн, диван, кулер.
	5. Постояльцы отеля обязуются бережно относиться к его имуществу, использовать оборудование по назначению, соблюдать режим тишины в ночное время (с 23.00 до 07.00) и требования пожарной безопасности.
	6. В случае повреждения имущества отеля, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, запах газа, разбитые стекла, течь и т.д) необходимо немедленно сообщить об этом администратору. Администрация отеля оставляет за собой право на удержание компенсации за испорченное имущество в соответствии с утвержденным прайсом.
1. Бронирование
	1. Администрация отеля предоставляет необходимую и достоверную информацию об отеле и услугах на сайте отеля, в электронных системах и туристическим агентствам, с которыми у отеля заключен договор о сотрудничестве.
	2. Отель принимает заявки на бронирование посредством бронирования через официальный сайт или через онлайн сервис бронирования, с которым у отеля заключен договор, или посредством телефонной связи, или при личном бронировании на ресепшн при наличии свободных номеров требуемой категории на указанные заказчиком даты:

Телефон:

Официальный сайт:

* 1. Для бронирования требуется оплата в размере 100% от общей стоимости. Оплату необходимо произвести в течении часа, следующего за созданием брони.
	2. Если бронирование осуществляется в день заезда, то необходимо произвести оплату в размере 100% от стоимости в течение 2 часов.
	3. Отмена бронирования с полным возвратом предоплаты возможна до 15:00 дня, предшествующего дню заезда. После 15:00 отмена бронирования производится без возврата предоплаты.
1. Размещение гостей в отеле
	1. Отель предназначен для временного проживания граждан на срок, указанный в заявке, или заявленный гостем при размещении, если поселение осуществляется без предварительного уведомления. По истечении согласованного срока проживающий гражданин обязан освободить номер.
	2. Номер в отеле предоставляется гражданам РФ по предъявлении действительного документа, удостоверяющего личность согласно требованиям Законодательства РФ и оформленного в установленном порядке как то:

-Паспорт гражданина РФ;

-Паспорт СССР;

-Свидетельство о рождении для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

-Паспорт, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ для лица, постоянно проживающего за пределами РФ

-Военный билет

* 1. Общее количество проживающих гостей в номере (без учета детей до 5 лет) должно соответствовать количеству мест в номере. Дети до 5 включительно лет проживают в номере с родителями бесплатно без предоставления дополнительной кровати. Проживание детей до 5 лет самостоятельно в номере не допускается.
	2. В соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета отель регистрирует гостей, являющихся гражданами РФ. Регистрация граждан до 14 лет осуществляется на основании документов родителей или близких родственников, а также свидетельства о рождении.
	3. Расчетный час в отеле - 12 часов по московскому времени. Время заезда – 15 часов по московскому времени. Поздний выезд может быть только с согласия отеля при наличии свободных номеров.
1. Оплата проживания
	1. Заселение производится только после 100 % предоплаты.
	2. Оплата за проживание может быть осуществлена в отеле наличным и безналичным способом
	3. Оплата за проживание и другие заказанные услуги производится в соответствии с действующим прейскурантом цен, утвержденным приказом ИП Натарова.
	4. Возврат производится наличными, если гость оплачивал проживание наличными деньгами, при предъявлении чека. Администратор выдает гостю новый чек за фактически оплаченную услугу.
	5. Возврат производится переводом денежных средств на карту в течении 7 рабочих дней с момента подачи заявления, если гость оплачивал проживание картой при предъявлении чека. Администратор выдает гостю новый чек за фактически оплаченную услугу.
	6. Возврат производится в течении 7 рабочих дней на расчетный счет, с которого была произведена оплата заказчиком, на основании письма о возврате.
	7. При выезде из отеля гость производит окончательный расчет за предоставленные дополнительные услуги, и сдает ключ от номера администратору службы приема и размещения.
2. Порядок проживания в отеле
	1. Проживание с животными в отеле не допускается.
	2. Помимо оплачиваемых услуг отель предоставляет гостям следующие бесплатные услуги:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;

- пользование медицинской аптечкой;

- парковка наземная (при наличии свободных мест);

- услуги беспроводного интернета;

5.3. Отель не несет ответственность за сохранность денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей гостей.

5.4. Отель не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, тепла, воды).

5.5. В течение проживания гостя уборка номера производится ежедневно. Смена полотенец – ежедневно, смена постельного белья – раз в три дня.

5.6. Территория отеля, все входы в нее, выходы, внутренние лестницы, холл контролируются видеокамерами. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности гостей, их имущества и имущества отеля.

5.7. Использование бытовых приборов, не принадлежащих гостинице, на территории отеля и в номерах запрещено.

5.8. В номерах, холлах, на лестницах курение сигарет, сигар, iqos и других видов электронных сигарет запрещено. За нарушение данного правила администрация отеля оставляет за собой право на удержание компенсации за генеральную уборку помещения в размере 5 000 руб. В случае повторного курения администрация отеля имеет право выселить гостя и впоследствии отказать ему в заселении.

5.9. Посещение проживающих третьими лицами допускается до 23:00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23:00, отель оставляет за собой право выставить счет гостю на оплату дополнительного места и потребовать предоставления документа, удостоверяющего личность посетителя.

6. Права и обязанности гостей

6.1. Гость имеет право:

-запросить информацию о порядке получения бесплатных услуг в отеле;

 -запросить перечень дополнительных услуг и действующих на них цен;

 -оставить отзыв о пребывании в отеле, оценив все использованные им услуги.

6.2. Гость обязан:

 -оплатить все предоставленные ему услуги;

 -соблюдать установленные отелем правила и определенный порядок проживания;

 -в случае обнаружения аварии электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования отеля немедленно сообщить об этом администратору службы приема и размещения;

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

 -соблюдать установленный расчетный час при выезде.

7. Права и обязанности администрации отеля

7.1. Отель имеет право:

 -переселить гостя в равнозначный номер в случае обнаружения необходимости произвести в его номере экстренный ремонт или проведения мероприятий по устранению причин, препятствующих его нормальному использованию;

 -выселить гостя в случае нарушения им настоящих правил, несвоевременной оплаты предоставленных услуг или проявления в отношении персонала или других гостей агрессии и других действий, угрожающих их безопасности или здоровью;

7.2. Отель обязан:

 -обеспечивать конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля;

-не проводить шумных мероприятий на территории отеля после 23:00.

**Благодарим Вас за выбор мини-отеля «Этюд»! Мы будем рады помочь Вам в решении любых возникающих вопросов.**