

## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «ПИЛОТ»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1.** Настоящие правила (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с действующим Российским законодательством, регламентирующим предоставление Гостиничных услуг.

**1.2.** В настоящих Правилах термины, определенные ниже, имеют далее по тексту значение, указанное напротив соответствующего термина.

<b>Общество/ Организация</b>	ООО «ЭЛИТ», юридическое лицо, оказывающее услуги, собственник имущественного комплекса гостиницы «ПИЛОТ».
<b>Гостиница</b>	имущественный комплекс Гостиницы «ПИЛОТ», включая территорию, корпус, сооружения и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.
<b>Гость</b>	лицо, находящееся на территории Гостиницы и пользующееся услугами Гостиницы.
<b>Бронирование</b>	предварительный заказ услуг в Гостинице.

**1.3.** Режим работы Гостиницы круглосуточный.

**1.4.** Время, установленное в настоящих Правилах, является местным временем.

**1.5.** Проживающим в Гостинице Гостям (далее по тексту - Гость) предоставляются следующие услуги без взимания оплаты:

- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- вызов скорой помощи;
- вызов такси;

**1.6.** В Гостинице предоставляются следующие платные услуги:

- проживание;
- услуги кафе;
- услуги бани;
- телефонная связь (городская, междугородняя, международная связь);
- заказ трансфера из /до аэропорта, вокзала;
- аренда раскладушки;
- проживание с животными;
- дополнительные комплекты белья
- услуги прачечной.

Подробная информация о работе служб Гостиницы, перечне дополнительных услуг и о ценах на них предоставлены в информационной папке на стойке приема и размещения.

**1.7.** Заезд и выезд (check-in/check-out) из Гостиницы:

**1.7.1.** Расчетным часом начала обслуживания (время заезда) в Гостинице считается 12:00 часов на дату заезда Гостя. Расчетным часом окончания обслуживания (время выезда) в Гостинице считается 12:00 часов в день выезда Гостя.

- при проживании менее суток плата взимается за сутки независимо от времени заезда или выезда;

**1.7.2.** В случае задержки выезда гостя после расчетного часа, оплата производится в следующем порядке:

- до 18 часов после расчетного часа - почасовая оплата в размере 200 рублей за каждый час;
- поздний выезд после 18 часов - оплата за полные сутки;
- минимальное время проживания в гостинице - 2 часа.

**1.7.3.** В случае раннего заезда гостя оплата производится в следующем порядке:

- заезд в период с 6 утра до расчетного часа - оплата почасовая в размере 200 рублей за каждый час;
- заезд до 24 часов предыдущего дня – плата за полные сутки.

**1.8.** Первоочередное право на размещение в Гостинице получают лица, с подтвержденным бронированием номера. Все остальные Гости размещаются в порядке общей очереди.

**1.9.** В целях обеспечения безопасности на территории Гостиницы ведется видеонаблюдение.

## **2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ**

**2.1.** Бронирование номера, дополнительных услуг (раскладушки, трансфера, услуг кафе (кроме завтрака), осуществляется с помощью телефонной, факсимильной и электронной связи.

**2.2.** Для бронирования посредством электронной связи, Гость может воспользоваться формой он-лайн бронирования по адресу [779009@mail.ru](mailto:779009@mail.ru), отправив надлежащим образом оформленную заявку.

В заявке должны быть указаны:

- дата и время заезда и выезда Гостя / Гостей
- категория и количество номеров
- количество проживающих Гостей в номере
- Ф.И.О. Гостя / Гостей
- способ оплаты
- перечень дополнительных услуг, бронируемых заранее
- примечания, пожелания, дополнительные комментарии
- контактные данные (телефон, факс, электронная почта)
- реквизиты предприятия (для юридических лиц)

**2.3.** Подтверждение или отказ в бронировании гостиница направляет на адрес Гостя в течение 24 часов с момента получения заявки. В период высокой загрузки гостиницы, срок обработки заявок на бронирование может быть увеличен до 72 часов.

**2.4.** Существует два основных вида бронирования, в зависимости от которых различается процесс бронирования:

- негарантированное – не оплаченное заранее. Коррекция или отмена по негарантированному бронированию может производиться в любое время, без штрафных санкций;

- гарантированное бронирование – оплаченное заранее на условиях 100% оплаты (если другое не предусмотрено договором), которое осуществляется после предварительного подтверждения бронирования. Статус гарантированного бронирования означает резервирование права на получение услуг в соответствии с подтвержденным перечнем услуг. В случае неявки до вышеуказанного времени, бронирование аннулируется.

**2.5.** При аннуляции гарантированного бронирования более чем за 24 часа до даты заезда (14:00 часов суток, предыдущих дате, указанной в заявке на бронирование) предоплата возвращается за вычетом банковских комиссий и пени в размере 30% от стоимости номера.

**2.6.** Подтвержденное бронирование является гарантированным, если:

- стоимость номера за полные сутки оплачена Гостем до даты заезда в наличной денежной форме, с применением кредитной карты или по безналичному расчету;
- стоимость номера за полные сутки оплачена компанией (юридическим лицом) в безналичной форме до даты заезда;

**2.7.** При бронировании или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера. Выбор конкретного номера данной категории, учитывая пожелания Гостя, остается за Отделом приема и размещения.

## **3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ**

**3.1. Оформление проживания Гостя в Гостинице производится на основании документа, удостоверяющего личность.**

Гражданам Российской Федерации необходимо при заселении предъявить один из следующих документов:

- паспорт,
- военный билет, (паспорт моряка).
- удостоверение личности офицера (для Гостей, проходящих военную службу),

**3.2.** Заказ всех услуг в Гостинице для лиц моложе 18 лет осуществляется только их законными представителями.

**3.3.** Основанием для выдачи ключа от номера является оплата номера или гарантия оплаты кредитной картой (предварительная авторизация), а также оформление проживания, которое является договором между Гостем и Гостиницей. Кассовый чек выдается Гостю на руки сразу после оплаты, а счет – при выезде из Гостиницы. Если оплата была произведена по безналичному расчету, то гостевой счет на стойке приема и размещения не выдается, все первичные документы направляются плательщику в установленном законом порядке.

**3.4.** В случае отказа от оплаты Гостем номера – администратор стойки приема и размещения имеет право отказать в поселении.

**3.5.** Администрация Гостиницы обеспечивает возможность проживания Гостя в Гостинице только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода, по желанию Гостя, проживание может быть продлено только при наличии свободных мест и информировании стойки приема и размещения или службы бронирования о желании продлить номер как минимум за сутки с оплатой согласно действующему тарифу.

## **4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

**4.1.** Оказание услуг по предоставлению проживания в номере Гостиницы осуществляется на условиях 100% предварительной оплаты за весь период предполагаемого проживания (бронирования), если иное не предусмотрено отдельным договором.

**4.2.** За размещение в номере и дополнительные услуги оплата может производиться:

- Гостем за наличный расчет;
- Гостем с использованием кредитной картой;
- в безналичной форме юридическим лицом, осуществляющим бронирование.

**4.3.** В случае оплаты бронирования в безналичной форме, цены не включают плату за банковский перевод.

**4.4.** На территории Гостиницы прием денежных средств производится на стойке приема и размещения. В кафе возможна наличная оплата только за их услуги.

**4.5.** Дополнительные услуги оплачиваются согласно действующему в Гостинице прейскуранту Гостем при заказе данных услуг.

**4.6.** Переоформление Гостя в другой номер из номера, в котором он уже разместился, осуществляется исключительно по объективным причинам. Оплата производится следующим образом:

- в случае пребывания Гостя в номере более получаса с него взимается оплата в зависимости от количества часов пребывания в номере, но не менее 1 часа по тарифу, установленному в прейскуранте;
- в случае пребывания Гостя в номере менее получаса, перевод его в другой номер осуществляется без оплаты за использованный номер.

## **5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ**

**5.1.** Все расчеты в Гостинице производятся в рублях - валюте Российской Федерации.

**5.2.** Стоимость номера за одни сутки, а также стоимость дополнительных услуг определяется в соответствии с прейскурантом, действующим в Гостинице и утвержденным Приказом генерального директора ООО «Элит»

**5.3.** Плата за проживание в Гостинице осуществляется по гостиничным суткам (от времени заезда и выезда, определяемые в соответствии с разделом 1.7 настоящих Правил).

**5.4.** Стоимость номера за сутки проживания включает завтрак в соответствии с утвержденным и примененным тарифом.

**5.4.** Стоимость дополнительного места в номере (комплекта белья: одеяло, подушка, постельное бельё, два полотенца и одноразовые принадлежности)-500 руб.

Стоимость дополнительных двух полотенец и одноразовых принадлежностей -200 руб.

**5.5.** Стоимость услуг прачечной: стирка от 100 руб., глажка от 100 руб.

**5.6.** Стоимость услуг будет гарантирована Гостю только после получения письменного, в том числе и полученного по электронной почте, подтверждения бронирования номера и других услуг с указанием именно этой стоимости или стоимости утвержденном подписанном договоре.

**5.7.** Стоимость питания, включенного в стоимость проживания, но неиспользованного Гостем, не возвращается.

**5.8.** Дополнительная плата за проживание животного 300 руб. в сутки (до 3 кг), 500 руб. в сутки (свыше 3 кг).

## **6. РАЗМЕЩЕНИЕ В НОМЕРЕ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ДЕТЬМИ**

**Дети размещаются строго с родителями или доверенным лицом с предъявлением соответствующих документов.**

**6.1** Дети до 5 лет включительно проживают бесплатно.

**6.2.** Дети от 5 до 7 лет проживают по специальной цене 300 руб. в сутки.

**6.3.** Подростки с 12 лет включительно проживают по специальной цене 500 руб. в сутки.

## **7. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ**

**7.1.** С целью обеспечения в Гостинице порядка, сохранности имущества и безопасности Гостей, в гостинице **запрещается:**

- **курить в номерах, холлах, ресторанах и коридорах Гостиницы, и других общественных местах, не предназначенных для курения в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» . Гость согласен за курение в номере уплатить штраф в размере 5000 рублей, который пойдет на очистку номера и воздуха от запаха дыма ;**

- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
- держать в номере животных и птиц без специального разрешения;
- передавать ключ от номера другим лицам;
- **при утере ключа от номера взимается штраф в размере 500 рублей;**
- аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то:

насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах и т.д.);

- загрязнять территорию Гостиницы; выбрасывать мусор и бутылки из окон;
- переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности без согласования с Администрацией Гостиницы;
- хранить в номере громоздкие вещи, взрывчатые, токсичные материалы, оружие, наркотические средства;
- находиться в общественных зонах (коридорах, лестницах, кафе Гостиницы) в нижнем белье, с обнаженным торсом, в купальниках, в халатах, босиком;
- без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах;
- самовольно перевешивать, перемещать и использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах.

**7.2.** В случае несоблюдения Гостем вышеуказанных требований настоящих Правил, Администрация вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

**7.3. Гость обязан:**

- соблюдать Правила техники безопасности и пожарной безопасности, установленные в Гостинице;
- своевременно оплачивать проживание;
- по истечении оплаченного срока размещения в Гостинице – освободить номер;
- соблюдать установленный порядок проживания, чистоту, закрывать водозаборные краны по окончании пользования, окна, выключать осветительные приборы, телевизор, уходя закрывать комнату, балконную дверь и окна;
- соблюдать тишину в ночное время с 23:00 до 8:00 следующего дня ;
- соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников и Гостей Гостиницы;
- бережно относиться к имуществу Гостиницы, возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества, согласно действующему прейскуранту цен на порчу имущества Гостиницы на основании Акта ущерба, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- нести ответственность за ущерб, причиненный приглашенными Гостем лицами;
- при выезде произвести полный расчет за предоставленные услуги;
- посещение проживающих Гостей разрешено до 23.00. После этого времени необходимо оформить проживание посетителей.

**7.4.** Администрация гостиницы вправе отказать в обслуживании гражданам, имеющим признаки алкогольного или наркотического опьянения, и поведение которых может создать неудобства для Гостей Гостиницы.

**7.5.** В случае нарушения Гостем общественного порядка и тишины, сотрудники Гостиницы вправе вызвать органы полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

**7.6.** Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае замыкания электропроводки, задымления, пожара, затопления, а также в случаях нарушения Гостем общественного порядка.

**7.7.** Гостиница несет ответственность за ценные вещи только в случае, если они переданы на ответственное хранение согласно описи.

**7.8.** Парковка автомобиля осуществляется на отведенной для этого территории.

## **8. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

**8.1.** Администрация Гостиницы обеспечивает качество обслуживания, надлежащее санитарно – техническое состояние всех помещений и территорий, в соответствии с действующими нормами и правилами Российской Федерации.

**8.2.** Гостиница предлагает Гостям дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно утвержденному прейскуранту услуг.

**8.3.** Все вещи, забытые в номере Гостем, передаются на ответственное хранение, и Администрация Гостиницы принимает меры по возврату их владельцам.

**8.4.** Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о гостях и посетителях гостиницы.

**8.5.** На стойке приема и размещения находится Книга отзывов и предложений, доступная для всех Гостей. Все жалобы и заявления, оставленные Гостями в Книге отзывов и предложений, рассматриваются Администрацией Гостиницы.