

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.

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

- 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);
- 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 300 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 300 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, 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 менее чем за 24 часа до заезда. Предоплата не возвращается.

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.

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.

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)-1000 руб.

Стоимость дополнительных двух полотенец и одноразовых принадлежностей -500 руб.

5.5. Стоимость услуг прачечной: стирка от 150 руб., глажка от 150 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 500 руб. в сутки (до 3 кг), 1000 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 7 лет включительно проживают бесплатно.

6.2. Дети от 7 до 12 лет проживают по специальной цене 500 руб. в сутки.

6.3. Подростки с 12 лет до 16 лет включительно проживают по специальной цене 1000 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 1000 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.