

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПРОЖИВАНИЯ В АПАРТ-ОТЕЛЕ «ПОДСОЛНУХ»

Уважаемые гости, рады приветствовать Вас в нашем апарта-отеле.

Мы приложим все усилия, чтобы ваше пребывание в апарта-отеле «Подсолнух» было приятным и комфортным. Просим Вас ознакомиться с правилами проживания:

1. Настоящие правила проживания в *гостинице* подготовлены в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 № 1085.
2. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер по требованию администрации. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа. В случае отсутствия свободных номеров, администрация вправе отказать гостю в продлении проживания.

Расчетный час – 12 часов по местному времени.

Час заселения – 14 часов по местному времени.

Режим работы *апарта-отеля* «Подсолнух» - **круглосуточный.**

3. Гостиница заключает договор на оказание услуг по проживанию при предъявлении потребителем следующих документов:
 - Паспорта гражданина РФ – для граждан РФ, постоянно проживающих на территории РФ;
 - Свидетельства о рождении – для лиц, не достигших 14 – летнего возраста;
 - Паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ – для граждан РФ, постоянно проживающих за пределами РФ, с отметкой в паспорте о проживании за пределами РФ;
 - Военного билета для лиц, проходящих срочную военную службу;
 - Миграционной карты и загранпаспорта – для иностранных граждан;
 - Служебного удостоверения – для судей, сотрудников ОВД, ФСБ, прокуратуры, органов юстиции, таможни, внешней разведки, военнослужащих вооруженных сил РФ.
4. Администрация гостиницы при наличии свободных мест принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц по электронной почте и по телефону. При бронировании, размещении или при заселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией гостиницы. **Бронь номера сохраняется до 24:00 часов дня заезда.**

В заявке на бронирование номеров (мест в номерах) указывается (сообщается): реквизиты предприятия; количество и фамилии потребителей; дата и время заезда, предполагаемого выезда; количество и категории номеров; вид оплаты; гарантии оплаты проживания и оплаты неустойки в случае простоя номера. Плата за услуги бронирования номера/места в номере - не взимается.

В случае бронирования номера юридическим лицом – выставляется счет на весь период проживания. Бронь считается подтвержденной после оплаты счета.

В случае бронирования номера физическим лицом, в зависимости от условий, определяемых администрацией, возможна предварительная частичная или полная оплата бронируемого периода проживания.

5. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с фактическим часом заселения. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за полные сутки. В случае задержки выезда постояльца или размещения до расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке: не более 12 часов после/дорасчетного часа – половина стоимости суток; свыше 12 часов после/до расчетного часа – плата за полные сутки. При заезде производится 100% оплата.

6. Плата за проживание в гостинице осуществляется по ценам, согласно утвержденного руководством гостиницы прейскуранта. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами или путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (кредитных) карт. Окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде гостя.
7. Допускается проживание в двухместных номерах одного лица при условии полной оплаты стоимости номера согласно действующего прейскуранта для одноместного размещения.
8. По просьбе потребителя могут предоставляться дополнительные места с оплатой за сутки согласно установленному прейскуранту.
9. За проживание детей в возрасте до 6 лет без предоставления места плата не взимается. При предоставлении ребенку до 6 лет основного места, а так же при проживании с родителями двух и более детей взимается плата, согласно утвержденному в гостинице прейскуранту.
10. В случае отказа гостя от проживания или сокращения срока проживания администрация вправе удержать из внесенной гостем предоплаты сумму в размере 50% от стоимости одних суток проживания. Данная сумма является платой за резервирование номера на имя гостя на весь период проживания.
11. Информация о действующих ценах на номера гостиницы размещается на информационном стенде или стойке приема и размещения.
12. При заселении гость заполняет анкету, чем подтверждает достоверность сведений о себе и согласий с правилами проживания.
13. При оформлении проживания в гостинице администратор выдает счет на проживание, подтверждающий заключение договора на оказание услуг.
14. Гостиница предоставляет проживающему без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
 - Вызов скорой помощи;
 - Пользование медицинской аптечкой;
 - Доставка в номер корреспонденции по ее получении;
 - Побудка к определенному времени;
 - Предоставление иголок, ниток.
 - Вызов такси;
 - Утюга и гладильной доски
 - Пользование интернетом (Wi-Fi доступ).
 - Охраняемая парковка
15. Смена постельного белья производится 1 (один) раз в 3 (три) дня, смена полотенец – 1 (один) раз в 3 (три) дня или ежедневно по просьбе гостя.
16. Для обеспечения безопасности проживающих вход в гостиницу осуществляется по карте гостя. Карточка гостя является пропуском в гостиницу.
17. Гостиница **не несет** ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого постояльца (гостя) или в результате действия непреодолимой силы.

Гостиница **не отвечает** за сохранность находящихся в предоставленном для проживания номере вещей постояльца. Администрация несет ответственность за ценные вещи, деньги и документы, только сданные в сейф администратору.
18. В случае обнаружения забытых вещей администрация гостиницы принимает меры к возврату их владельцу.
19. Проживающие в гостинице должны бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы, соблюдать чистоту и установленный порядок. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы, проживающие возмещают стоимость нанесенного ущерба в соответствии с действующим прейскурантом цен.

С целью обеспечения сохранности документов, денег, ценных вещей, драгоценностей и т.д. просьба пользоваться сейфом.

20. При причинении гостинице значительного материального ущерба по вине или халатности постояльцев и (или) их гостей в обязательном порядке должен быть составлен акт установленного образца. В данном случае, кроме возмещения ущерба, постоялец должен добровольно или в судебном порядке возместить гостинице потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т.п. случаев (например, при заливе водой).

21. Проживающие в апарт - отеле обязаны:

- Соблюдать установленные в апарт – отеле «Подсолнух» правила проживания;
- Строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- При уходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет, телевизор;
- Не беспокоить других проживающих в гостинице, соблюдать тишину и общественный порядок в номере и гостинице;
- При уходе из номера закрывать номер;
- При покидании территории апарт – отеля «Подсолнух», сдать ключи от номера администратору на стойке приема и размещения;
- В случае возгорания в номере немедленно сообщить об этом администратору или любому сотруднику гостиницы;
- Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные гостиницей услуги;
- Хранить в гостиничном номере только вещи, необходимые для проживания.
- При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер гостиницы (ст. 33 ФЗ №52 «О санитарно – эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.)
- Курить только в специально отведенном администрацией месте на территории апарт – отеля.

22. Проживающим в гостинице запрещается:

- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;
- Уносить из гостиницы ключ от номера;
- Держать в номере животных (в том числе птиц, рептилий);
- Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- Использовать в номере электронагревательные приборы, не относящиеся к оборудованию апарт-отеля (кипятильники, электро-газовые плитки, тостеры и т.п.);
- Переставлять мебель в номере;
- Курить в номере, холлах и коридорах гостиницы;
- Распитие спиртных напитков.

Если постоялец неоднократно (более одного раза) нарушает внутренние правила проживания в гостинице, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других посетителей, гостиница имеет право отказать в поселении или осуществить выселение. Деньги при этом постояльцу не возвращаются.

23. Администратор имеет право отказать в поселении в случаях:

- У приезжающих отсутствуют документы, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые;
- Отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;

- У гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в алкогольном или наркотическом опьянении, неадекватно, агрессивно себя ведет;
 - Гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в гостинице (режим курения и т.д.);
 - Гость внесен в список нежелательных постояльцев (стоп – лист);
 - В других случаях, предусмотренным законодательством России здравым смыслом. В спорных случаях вопросы решает администратор гостиницы.
24. Проживающий принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением личных номеров постояльцев и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
25. Гостиница не несет ответственности за работу городских коммунальных служб (отключение света, воды, тепла и прочее). В случаях возникновения подобных ситуаций, администрация гостиницы всегда готова решить проблему в пользу гостя.
26. Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения проживающим порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения проживающим материального ущерба гостинице.
27. С ведома администрации и по просьбе проживающих могут находиться посторонние лица с 12.00 до 23.00 часов без регистрации данного лица:
- В помещение гостиничного номера в течение 2 – х часов
 - На территории в течение 2 – х часов.
- При этом администрация гостиницы снимает с себя ответственность за возможную порчу и пропажу личных вещей. За дополнительное размещение посетителей с 23.00 до 12.00 часов взимается плата, согласно утвержденному в гостинице прейскуранту.
28. При выезде из гостиницы проживающий должен произвести полный расчет за все предоставленные ему услуги, уведомить администрацию о своем выезде и сдать ключи от номера.
29. В случае нарушения настоящих правил, а так же покоя других проживающих, граждане подлежат выселению.
30. Книга отзывов и предложений находится у администратора и выдается по требованию гостей.
31. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласия с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а так же в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
32. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечению 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере и передать его в камеру хранения или полицию.
- В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.
33. Требования и жалобы рассматриваются администрацией гостиницы незамедлительно, но не позднее месяца со дня подачи жалобы.

В случае возникновения жалоб со стороны потребителя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством. Правила проживания в гостинице разработаны на основе Закона РФ «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09 октября 2015 года.

Желаем Вам хорошего отдыха и приятного пребывания в нашем апарт - отеле!