*Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в гостинице «Парк отель Симеиз».*

***1. Общие положения***

*1.1 Гостиница предназначена для оказания услуг по временному проживанию граждан, использующих услуги исключительно для личных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.*

*1.2 Номерной фонд гостиницы включает в себя 9 (девять) однокомнатных двухместных номера с видом на море и балконом, из них 6 (шесть) боковых номеров оборудованы дополнительным спальным местом, и 12 (двенадцать) однокомнатных двухместных номера с видом на горы без балкона. Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и другим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания.*

*1.3 Срок проживания согласовывается 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 (два) часа до расчетного часа (12 часов по местному времени).*

*1.4 Продление проживания после расчетного часа возможно только при наличии свободных номеров.*

***2 Бронирование гостиницы***

*2.1 В Гостинице применяется гарантированное бронирование – бронирование гарантируется путем предоплаты первых суток проживания. Оплата производится после получения Гостем подтверждения бронирования Гостиницы.*

*2.2 Гостем оформляется заявка на бронирование на сайте Гостиницы или по телефону.  
После этого, на указанный Гостем электронный адрес, Гостиница выдает письменное подтверждение бронирования номера с готовностью к 14.00 в день заезда и квитанцию для оплаты Гостем первых суток проживания. Гость высылает подтверждение оплаты на электронный адрес Гостиницы.*

*2.3 Гарантированное бронирование сохраняется за Гостем на протяжении первых суток размещения (до расчетного часа (12-00) дня, следующего за днем заезда). При неприбытии или поздней (менее, чем за сутки) аннуляции бронирования, Гостиница производит удержание стоимости первых суток размещения.*

*2.4 Предоплата при гарантированном бронировании производится безналично, банковским переводом или кредитной картой, а также любым другим способом наличной или безналичной оплаты. Платеж считается произведенным, в случае поступления денежных средств на расчетный счет Гостиницы за сутки до заезда. В случае неоплаты в установленные сроки, бронирование считается аннулированным без предварительного предупреждения.*

*2.5 При наличии свободных мест, администрация принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме. При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией гостиницы.*

***3. Порядок оформления проживания и предоставления услуг***

*3.1 Режим работы Гостиницы – круглосуточный. В период после 20 часов до фактической остановки Автоматизированной Системы Управления Гостиницей, поселение производится предыдущей датой.*

*3.2 Расчетный час в Гостинице – 12.00 по местному времени. Время размещения – после 14.00.*

*3.3 Ранний заезд (до 14.00) и поздний выезд (после 12.00) возможны только по согласованию с Администрацией и оплачиваются отдельно.*

*3.4 При задержке выезда Гостя (после 12.00) за продление проживания взимается дополнительная плата:*

*- при задержке выезда не более 6 часов, взимается почасовая оплата.*

*- при задержке выезда гостя от 6 до 12 часов – плата взимается за половину суток по тарифу проживания.*

*- при задержке выезда более 12 часов - оплата производится за полные сутки по тарифу проживания.*

*3.5 При отсутствии Гостя по месту проживания более двух часов (после расчетного часа) без оплаты или обнаружения забытых Гостем вещей, администрация гостиницы создает комиссию, производит опись имущества, находящегося в номере. Имущество гостя сдается в камеру хранения.*

*3.6 При заселении Гость заполняет анкету, чем подтверждает достоверность сведений о себе и согласие с Правилами проживания.*

*3.7 Для оформления проживания:*

*- Сообщите свое имя или имя лица, бронировавшего для Вас номер гостиницы;*

*- Оформление проживания в Гостинице производится при предъявлении паспорта гражданина РФ, свидетельства о рождении для лиц, не достигших 14 лет, военного билета для военнослужащих срочной службы, разрешения на временное проживание для лиц без гражданства, иностранных граждан при наличии национального паспорта, визы или вида на жительство, миграционной карты (кроме граждан Республики Беларусь).*

*3.8 Посетители Гостей гостиницы вправе пребывать в номере посещаемого с 8.00 до 23.00 часов по местному времени. Для этого посетителю необходимо предъявить для регистрации администратору гостиницы удостоверение личности. При этом администрация гостиницы снимает с себя ответственность за возможную порчу и пропажу личных вещей.*

*3.9 Администрация гостиницы отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостя, внесенных в гостиницу, за исключением денег, валюты, ценных бумаг и драгоценностей. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы. В противном случае гостиница освобождается от ответственности за сохранность вещей (ст. 925 ГК РФ).*

*3.10 В случае обнаружения забытых вещей администрация гостиницы принимает меры к возврату их владельцу. Если владелец или место его пребывания не известны, администрация гостиницы обязана заявить о находке в полицию.*

***4. Оплата за проживание и услуги***

*4.1 Плата за проживание и услуги в гостинице, включая страховые взносы и залоговые платежи, осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденного руководством гостиницы прейскуранта. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами или с использованием расчетных (кредитных) карт.*

*4.2 Плата за проживание взимается на условиях предварительной оплаты на весь забронированный период. Проживание в кредит в гостинице не предоставляется.*

*4.3 Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12 часов по местному времени. При проживании менее суток (24 часа), плата взимается за сутки, независимо от времени заезда и выезда.*

*4.4 Детям до 5 лет – проживание бесплатно, без предоставления дополнительного места. Питание оплачивается отдельно.*

*4.5 Дополнительное место предоставляется только в угловых номерах категории с видом на море, согласно утвержденного в гостинице прейскуранта.*

*4.6 Гостиница предлагает Гостям дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно перечню услуг (перечень услуг находится в номерах в информационной папке Гостя).*

*4.7 При выезде из гостиницы:*

*- сообщите заблаговременно администратору о выезде для своевременного оформления необходимых документов;*

*- за 30 минут до выезда сдайте номер горничной;*

*- сдайте ключ администратору гостиницы;*

*- произведите полный расчет за предоставленные дополнительные услуги, продукцию мини-бара, получите документы об оплате.*

***5. Правила проживания***

*5.1 Проживающие в гостинице должны бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы, соблюдать чистоту и установленный порядок.*

*5.2 Смена полотенец производится 1 (один) раз в 3 (три) дня. Смена постельного белья – 1 (один) раз в 5 (пять) дней. Уборка номера производится 1 (один) раз в день. По просьбе Гостя, за дополнительную плату, может быть произведена внеплановая замена белья.*

*5.3 Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).*

*5.4 Уважаемые Гости:*

* *Соблюдайте установленный в гостинице порядок проживания;*
* *Не беспокойте проживающих в гостинице Гостей, соблюдайте тишину и порядок;*
* *Не используйте в номере электронагревательные приборы, не предусмотренные в гостиничном номере;*
* *Своевременно и в полном объеме оплачивайте предоставляемые Вам услуги;*
* *При уходе из номера закрывайте краны, окна, выключайте свет и бытовые приборы;*
* *За каждый разбитый штучный предмет кухни или номера (стакан, тарелка и т.п.) взыскивается штраф в размере 500 рублей;*
* *Запрещается хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные приборы;*
* *Запрещается держать в номере животных, птиц, рептилий и т.п.;*
* *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», запрещается курение табака на всей территории гостиницы. Гость согласен за курение в номере уплатить штраф в размере 5000 рублей, который пойдет на очистку номера и воздуха от запаха дыма;*
* *Соблюдайте санитарные нормы и требования в гостиничном номере;*
* *Запрещается нарушать покой проживающих Гостей после 22.00;*
* *Запрещается выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон гостиницы;*
* *Запрещается выносить белье, полотенца и инвентарь из номера;*
* *В случае возгорания в номере, немедленно сообщить об этом любому сотруднику гостиницы;*
* *Запрещается оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;*
* *Вы несете ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей.*

*5.5 Гости с детьми не должны оставлять их без присмотра.*

*5.6 Если при распивании спиртных напитков работники гостиницы обнаружат поведение Гостя неприличным, то ему больше продаваться спиртное не будет. Гостиница оставляет за собой право вызвать полицию.*

*5.7 Территория гостиницы контролируется видеокамерами. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности Гостей, их имущества, имущества гостиницы. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы систем видеонаблюдения (за исключением личных номеров Гостей и туалетных кабин).*

*5.8 Гость имеет право расторгнуть договор о предоставлении гостиничных услуг в любое время при условии оплаты фактически предоставленных услуг.*

*5.9 Если гость неоднократно нарушает внутренние правила проживания в гостинице, что приводит к материальным убыткам или создает неудобства для проживания других Гостей, гостиница имеет право отказать в поселении или расторгнуть договор (осуществить выселение). В этом случае, после вычета суммы, покрывающей нанесенные Гостем материальные убытки и (или) штрафы, предусмотренные настоящими правилами, Гостю возвращается остаток внесенной ранее оплаты.*

*5.10 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 нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведет;*
* *Гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в гостинице (режим курения, тишины и т.д.);*
* *Гость внесен в список нежелательных постояльцев (стоп-лист);*
* *Администрация гостиницы оставляет за собой право в отказе от предоставления услуг Гостю, в том числе и выселение, без объяснения причин;*
* *В других случаях. Предусмотренных законодательством РФ.*

*5.11 В гостинице ведется журнал  учета нежелательных гостей (стоп-лист). В него включаются:*

* *Гости, ранее проживавшие в гостинице и выселенные принудительно;*
* *Лица, внесенные в список собственниками гостиницы.*

*5.12 Гостиница предоставляет Гостям следующий перечень бесплатных услуг:*

* *Уборка номера (ежедневно);*
* *Побудка к определенному времени;*
* *Бесплатный Wi-Fi;*
* *Вызов такси;*
* *Пользование медицинской аптечкой;*
* *Вызов скорой помощи;*
* *Доставка корреспонденции (кроме бандеролей и посылок);*
* *Пользование местной телефонной связью;*
* *Предоставление кипятка, одного комплекта посуды и столовых приборов;*
* *Пользование телевидением (кроме платных каналов);*
* *Предоставление швейного набора;*
* *Настольные игры;*
* *Бадминтон.*

*5.13. При обнаружении существенного недостатка в гостиничной услуге, администрация принимает  меры к его устранению в течение суток с момента предъявления Гостем письменного требования. При обнаружении недостатков в оказании услуг Гость вправе потребовать от администрации гостиницы по своему выбору:*

* *Безвозмездного устранения недостатков;*
* *Равноценной замены услуги;*
* *Соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.*

*5.14 При условии невыполнения полностью или частично договорных обязательств, связанных с предоставлением гостиничных услуг, виновная сторона должна возместить другой стороне понесенные в связи с этим убытки.*

*При невозможности гостиницей выполнить условия заключенного договора с Гостем (кроме случаев форс-мажорного характера\*\*), гостиница обязана разместить Гостя в другой гостинице, расположенной в данной местности, предоставляющей равноценные услуги. Гостиница не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого Гостя или в результате действия непреодолимой силы.*

*Если до окончания срока проживания, Гость не предъявил свои требования к гостинице, считается, что его вещи не были утеряны или повреждены.*

*5.15 Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.*

*5.16 При причинении гостинице значительного материального ущерба по вине или халатности Постояльцев и (или) их Гостей, в обязательном порядке должен быть составлен акт. В данном случае, кроме возмещения ущерба, Гость 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).*

*\*\*Форс-мажорными  обстоятельствами признаются:*

* *Стихийные бедствия, ураганы, землетрясения и т.д.;*
* *Военные боевые действия, беспорядки, забастовки;*
* *Перебои в подаче энергоресурсов (вода, электроэнергия, газ), связи, интернета, программ спутникового TV по независящим от гостиницы причинам;*
* *Решения или действия органов власти, правоохранительных органов, других контролирующих органов, которые блокируют частично или полностью работу гостиницы.*

*5.17 В случае нарушения настоящих правил, граждане подлежат выселению.*

*5.18 При проживании в гостинице Гостю выдаются документы в соответствии с действующим законодательством, при этом счет на услуги гостиницы заверяется подписью полномочного должностного лица гостиницы и печатью гостиницы «Для документов».*

*5.19 При проживании в гостинице Гостя, находящегося в служебной командировке и предъявлении в гостинице командировочного удостоверения для предоставления отметок о датах заселения в гостиницу и выезда из нее, данные отметки заверяются подписью полномочного должностного лица гостиницы и печатью гостиницы «Для документов».*

*5.20 Книга отзывов и предложений находится в службе размещения и выдается Гостям, проживающим в гостинице, по их требованию.*

*5.21 Жалобы Гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются администрацией гостиницы в срок не более месяца со дня их подачи.*

*5.22  В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.*

*5.23 Настоящие правила находятся в каждом гостиничном номере.*