

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
в отеле «Bay Garden»**

1. Общие положения

1.1 Настоящие правила разработаны в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 г. №1853), с Законом РФ «О защите прав потребителей» (от 07.02.1992 г. №2300-1) и регулируют отношения в области предоставления услуг в отеле «Bay Garden».

1.2 Режим работы гостиницы – круглосуточный.

2. Порядок оплаты бронирования и проживания

2.1 Плата за проживания в гостинице взимается в соответствии с единым расчётным часом – 12 часов текущих суток по местному времени.

В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчётного часа – плата за половину суток;
- от 6 до 12 часов после расчётного часа – плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчётного часа – плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

2.2. За гарантированный ранний заезд (09-00 до 14-00) взимается оплата в размере 50% от стоимости номера.

2.3. За гарантированный поздний выезд с 12:00 до 24:00 – 50% от стоимости номера.

2.4. Гарантированный ранний заезд и гарантированный поздний выезд предоставляются гостю при наличии свободных номеров.

При проживании не более суток (24-х часов), плата взимается за сутки, независимо от расчётного часа.

Гость может продлить проживание в гостинице сверх забронированного срока только при наличии свободных мест. Оплата продления проживания производится до 12 часов текущих суток.

2.5. За проживание детей в возрасте до 7 лет без предоставления места – плата не взимается.

2.6. Проживание в отеле с животными запрещено.

2.7. Бронь на номер, в случае не уведомления о времени заезда, сохраняется до 20:00 указанного дня. В случае опоздания гостя более, чем на сутки, взимается плата за фактический простой номера.

2.8. Оплата проживания в гостинице осуществляется по прейскуранту, утвержденному предпринимателем.

3. Порядок регистрации гостей.....

3.1. Регистрация гостей, являющихся гражданами РФ, осуществляется в соответствии с Постановлением РФ от 17.07.1995 №713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ» и по предъявлению гостем документа, удостоверяющего его личность, в том числе:

- паспорт гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории;
- паспорт, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ – для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ;
- регистрация несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица, документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельство о рождении этих несовершеннолетних.
- регистрация гостей стандартно занимает от 10-20 минут, в зависимости от количества регистрируемых гостей.

3.2. Регистрация иностранных граждан и лиц без гражданства осуществляется в соответствии с постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 «О порядке об осуществлении миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ» и по предъявлению документов, удостоверяющих их личность, в том числе:

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

3.3. Оформление индивидуального проживания в гостинице несовершеннолетних детей в возрасте старше 14 лет, производится на основании письменного согласия о раздельном проживании законного представителя (родителя, усыновителя, опекуна) заверенного нотариусом, и документа удостоверяющего личность несовершеннолетнего.

3.4. Основанием для выдачи ключа от номера является «карточка гостя» с проставленным сроком проживания и ФИО гостя.

4. Правила проживания в гостинице.....

4.1. За соблюдением внутреннего порядка в гостинице следит администратор. Он разъясняет гостям относительно правил проживания, принимает жалобы.

4.2. С целью обеспечения порядка и безопасности гостей, запрещается:

- передавать другим лицам ключ от номера;
- оставлять посторонних в номере в своё отсутствие;
- с 22-00 до 07-00 утра нарушать тишину и покой («Закон об административных правонарушениях в Приморском крае» Статья 3.13 от 22.12.2008 N371-K3)
- находиться в нетрезвом состоянии;
- курить в номерах, холлах и коридорах гостиницы (основание: ФЗ РФ №274, от 21.10.2013 «О внесении изменений в Кодекс РФ об административных правонарушениях и ФЗ « О Рекламе» в связи с принятием ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия

окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» пункт 3, статья 1 часть 2, статья 4 от 01.06.2014);

- хранить оружие без прав ношения;
 - выбрасывать мусор и бутылки из окон гостиницы;
 - переставлять, выносить из номера мебель, постельные и иные принадлежности;
 - использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий ванн.
 - категорически запрещается хранение и употребление морепродуктов в номерах отеля.
- При нарушении данного пункта, гость обязан оплатить штраф в размере 30000 (тридцать тысяч рублей).

4.3. По окончании срока проживания сдать номер администратору или горничной.

В случае несоблюдения гостем вышеуказанных требований настоящих Правил, администрация вправе вызвать сотрудников полиции для дальнейших разбирательств.

5. Права и обязанности потребителя гостиничных услуг (гостя).....

5.1 Гость обязан:

- соблюдать «Правила пожарной безопасности» в отеле «Bay Garden»;
- соблюдать установленный порядок проживания, чистоту;
- закрывать водоразборные краны по окончании пользования;
- выключать осветительные приборы, телевизор (вынуть электронную карточку) на стене из кармашка, уходя закрывать комнату на ключ (электронная карта);
- при выходе из гостиницы сдавать ключ от номера в Службу размещения;
- сообщать немедленно администрации гостиницы при обнаружении пропажи личных вещей из номера для принятия мер по розыску пропавших вещей;
- возместить ущерб, в случае повреждения имущества гостиницы, согласно действующему «прейскуранту цен на порчу гостиничного имущества», в соответствии с законодательством РФ;
- при выезде произвести полный расчет за предоставленные услуги;
- по окончании срока проживания сдать номер горничной.

5.2 Гость при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в оказанной услуге;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

Гость вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если гостиница в установленный срок не устранила эти недостатки.

Гостиница должна устранить недостатки оказанной услуги в течении часа с момента предъявления гостем соответствующего требования.

5.3 Право на внеочередное обслуживание в отеле «Bay Garden» имеют:

- Герои Советского Союза, и лица, приравняемые к ним;
- кавалеры «Ордены Славы»;
- участники и инвалиды ВОВ и лица, приравняемые к ним;
- инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более 1-го человека), инвалиды 2-й и 3-й групп;

- ветераны военной, государственной службы;
- ветераны труда;
- сотрудники правоохранительных органов при исполнении ими служебных обязанностей.

6. Обязанности и ответственность отеля «Bay Garden».....

6.1. Администрация гостиницы обеспечивает высокое качество обслуживания, санитарно-техническое состояние всех помещений и территорий.

6.2. Гостиница предоставляет постояльцам для проживания меблированные номера, оснащенные бытовой техникой (телевизор с общенациональным и кабельным телевидением, холодильник, кондиционер, микроволновая печь и др.), сантехникой и другим оборудованием.

6.3. В целях обеспечения безопасности проживающих и на случай ЧС, посторонние лица могут находиться в гостинице с 07-00 до 23-00, предварительно пройдя временную регистрацию с предъявлением документа, удостоверяющего личность.

6.4. Администрация гостиницы не несёт ответственность за сохранность документов, денег, ценных вещей, драгоценностей, оставленных в номере.

6.5. В случае обнаружения забытых вещей гостиница обязана немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания не известны, гостиница обязана заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления.

6.6. В организациях общественного питания, бытового обслуживания, размещенных в гостиницах, гости, проживающие в гостинице, обслуживаются вне очереди.

6.7. Администрация гостиницы в соответствии с законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гостя в следствии недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный гостю нарушением прав потребителя.

Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения, выдается по первому требованию гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии). Требования и жалобы рассматриваются администрацией незамедлительно.

Администрация