



ДИАМАНТ



**ПРАВИЛА
ПРОЖИВАНИЯ
В ОТЕЛЕ «ДИАМАНТ»**

1. ПРАВОВАЯ ОСНОВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Правовую основу предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации составляют Конституция Российской Федерации, федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с *Законом Российской Федерации №2300-1 от 07 февраля 1992г. «О защите прав потребителей»*, *«Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»*, утвержденными *Постановлением Правительства Российской Федерации от 09 октября 2015г. №1085*, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ

Гостиница – Отель «Диамант» (Домодедово), расположенный по адресу:
Московская обл., Раменский р-н, п. Денежниково, д.27.

Гость - физическое лицо, потребитель гостиничных услуг.

СПиР - служба приема и размещения Гостиницы.

Овербукинг – это сверхбронирование, перебронирование, перепродажа — стратегия сбыта услуг.

Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

Расчетным часом начала обслуживания (заезд) является - 14 часов дня.

Расчетное время освобождения номера (выезд) - 12 часов дня.

Оказание услуг размещения в Гостинице осуществляется после предъявления Гостем документа, удостоверяющего личность и полной оплаты всех услуг в Гостинице за весь период проживания.

Документами, удостоверяющими личность являются:

- гражданский или заграничный (для иностранных граждан) паспорт;
- свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14 лет);
- справка об обмене паспорта (в случае отсутствия паспорта по причине утери либо замены, справка должна быть оформлена по форме в соответствии с законодательством РФ при наличии фотографии);

Ответственным за оформление лиц, проживающих в Гостинице, является администратор службы приема и размещения Гостиницы. При отсутствии соответствующих документов, Гостиница вправе отказать гостям в поселении.

При бронировании, размещении или при свободном поселении (без оформления брони) Гость выбирает категорию номера, при этом право выбора конкретного номера, из выбранной гостем категории, остается за Гостиницей.

При наличии свободных мест одному лицу может предоставляться номер на два или более мест с полной оплатой стоимости номера.

3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

Предварительный заказ (далее - Бронирование) услуг проживания в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования посредством телефонной связи, по электронной почте, через сайт Гостиницы либо через сайты on-line бронирования (так же мессенджеры: WhatsApp, Viber, Telegram, Instagram).

Отказ от ранее забронированных услуг проживания в Гостинице осуществляется Гостем в письменной (факс, электронная почта) или в устной форме (по телефону).

Гарантией предоставления услуг проживания в Гостинице - является полная либо частичная (за первые сутки проживания) оплата Гостем забронированных услуг.

В Гостинице применяются следующие виды бронирования:

а) **гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с

заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

б) **негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

При негарантированном (без предварительной оплаты) бронировании бронь аннулируется в 18:00 дня предполагаемого заезда. Размещение Гостя при заезде после 18:00 осуществляется при наличии свободных номеров в Гостинице.

При гарантированном бронировании (при наличии предварительной оплаты) размещение в Гостинице осуществляется согласно ранее произведенному бронированию, по условиям и правилам размещения в Гостинице. Гарантированная бронь в отсутствие гостя не подлежит отмене до 12:00 дня, следующего за датой заезда, установленной при бронировании.

Гостиница вправе применять следующие виды бронирования:

а) **гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

б) **негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает гостя до определенного часа, установленного Гостиницей, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ГОСТЕЙ

4.1. Гостиничный комплекс предназначен для временного проживания граждан в течение срока, согласованного сторонами. После окончания согласованного срока проживания, гости обязаны освободить номер (место).

4.2. Гости, желающие продлить проживание по окончании согласованного срока в Гостинице, должны сообщить об этом не позже, чем за три часа до окончания времени проживания и оформить продления проживания, подписав регистрационную карту гостя с новой датой выезда, на стойке СПиР. Гостиница оставляет за собой право продлить срок проживания при отсутствии бронирования данного номера третьими лицами на желаемый срок.

4.3. Для получения номера (места) в Гостинице необходимо предъявить администратору паспорт в соответствии с **пунктом 21 ПРАВИЛ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РФ**, утвержденных **Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085**.

4.4. Произвести оплату и получить карту гостя. По водительским правам заселение в Гостиницу не производится.

4.5. При оформлении проживания в Гостинице между исполнителем и потребителем заключается договор путем составления документа (регистрационной карты), который должен содержать:

- а) наименование исполнителя, сведения о государственной регистрации;
- б) сведения о заказчике (потребителе);
- в) сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- г) цену номера (места в номере);
- д) период проживания в Гостинице;
- е) основные правила проживания и противопожарной безопасности.

Подпись проживающего на регистрационной карте является согласием на обработку персональных данных Гостиницей, подтверждением факта ознакомления с правилами противопожарной безопасности и принятием на себя обязательств по оплате выставленных счетов по оказанным основным и дополнительным услугам в Гостинице.

4.6. При оформлении проживания несовершеннолетних детей, необходимо предъявить соответствующие документы, подтверждающие права на ребенка (свидетельство о рождении, решение о назначении опекуном, попечителем, доверенность, заверенную нотариусом и т. д.).

5. ПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ В ГОСТИНИЦЕ

5.1. Плата за проживание в Гостинице взимается при заселении, с согласия гостя, в полном объеме или частично (посуточно) по утвержденному прейскуранту посуточно в соответствии с установленной системой единого расчетного часа. Единый расчетный час устанавливается в 12:00 дня по местному времени.

5.2. Время заезда – 14:00

5.3. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за полные сутки независимо от расчетного часа.

5.4. При размещении до расчетного часа с 00:00 до 06:00 утра взимается плата в размере 100% стоимости номера.

5.5. При размещении до расчетного часа с 06:00 до 14:00 взимается почасовая оплата раннего заселения с платой в размере 100% стоимости номера. Заселение производится только при наличии свободных номеров.

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

- от 1 до 12 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

5.7. Оплата производится гостем в момент заезда и/или в момент оказания гостиничных услуг, но, в любом случае не позже момента размещения в гостиничном номере. Услуги, предоставляемые Гостиницей, могут быть оплачены следующими способами:

- наличными денежными средствами;
- банковской картой (VISA, Master Card, JCB, UnionPay, American Express, МИР);
- путем перечисления денежных средств на расчетный счет Гостиницы (безналичная оплата услуг путем банковского перевода).

5.8. Для льготных категорий граждан согласно главе 2 ФЗ-178 от 17.07.1999г. «О государственной социальной помощи» предоставляются скидки на проживание в размере 20% от стоимости номера.

- Герои Советского Союза и России, полным кавалерам ордена слава;
- Участники ВОВ;
- Инвалиды I и II групп и сопровождающие их лица.

Скидки не суммируются. При наличии оснований для применений нескольких скидок в расчет принимается основание, дающее право на большую скидку.

6. РАЗМЕЩЕНИЕ В ГОСТИНИЦЕ

6.1. По предварительному бронированию, на следующих условиях:

- бронирование номеров (мест) в гостинице производится при наличии свободных номеров;
- заселение в забронированный номер возможно до расчетного часа при наличии свободных номеров.
- срок действия брони заканчивается в 18.00 дня заезда, после чего Гостиница вправе снять бронь, если не указано конкретное время заезда.
- услуга бронирования является бесплатной.

6.2. По свободному поселению (без предварительного бронирования) размещение производится на следующих условиях:

- Поселение в номер происходит после расчетного часа в 14:00;
- По просьбе Гостя Гостиница может предоставить дополнительную платную услугу «Ранний заезд» (поселение в номер до расчетного часа).
- Плата за предоставление данной услуги производится в следующем порядке:
- Поселение в номер с 06.00-14.00 - взимается почасовая плата.
- услуга «Ранний заезд» предоставляется только при наличии свободных мест.

6.3. Гость считается поселенным по истечении одного часа с момента получения карты гостя.

6.4. По согласованию с Гостиницей проживающий может занимать номер любой вместимости с полной оплатой.

6.5. По просьбе проживающих, в номерах может предоставляться одно дополнительное место с оплатой его в соответствии с действующим прейскурантом. Стоимость 1000 руб.

6.6. При семейном заселении, за проживание в гостинице детей в возрасте до 5 лет без предоставления ребенку отдельного места в номере, плата не взимается.

6.7. По просьбе гостя возможно переоформление уже оплаченного номера на номер любой другой категории либо аналогичный при наличии свободных номеров.

6.8. При обращении гостя с просьбой о перерасчете и возврате уплаченных сумм Гостиница осуществляет возврат на основании предъявленных гостем документов: счета, кассового чека и документа, удостоверяющего личность. В случае отсутствия одного из вышеперечисленных документов, Гостиница вправе отказать в возврате.

7. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

7.1. Проживающие в Гостинице гости должны бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы, соблюдать чистоту и порядок. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер возмещения определяется в соответствии с действующими ценами на имущество немедленно.

7.2. Посторонние лица могут находиться в номерах по приглашению проживающих и с согласия администрации с 07.00 до 23.00 при наличии документов, удостоверяющих личность. После 23.00 посетитель должен оплатить номер или доп. место.

7.3. Проживающим в Гостинице запрещается:

- курить в номере;
- курить на территории Гостиницы;
- без разрешения Гостиницы держать в номере животных и птиц;
- без разрешения Гостиницы проводить любую фото- и видеосъемку;
- вносить на территорию Гостиницы легковоспламеняющиеся, радиоактивные и взрывчатые вещества;
- вносить на территорию Гостиницы громоздкие вещи (мебель, бытовую технику и т. д.);
- самостоятельно осуществлять ремонт оборудования в номере и в самой гостинице в случае его неисправности;
- пытаться получить доступ к различным инженерным коммуникациям Гостиницы;
- переставлять мебель в номере;
- гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право;

7.4. Проживающие в Гостинице обязаны:

- бережно относиться к имуществу Гостиницы;
- соблюдать тишину на территории Гостиницы с 23:00 часов до 7:00 утра;
- вежливо и культурно относиться к другим гостям и персоналу гостиницы;
- правильно реагировать на замечания сотрудников Службы безопасности отеля и администраторов Службы Приема и размещения;
- при выходе из номера закрыть окна и все водопроводные краны, закрыть дверь и при выезде сдать ключ от номера администраторам Службы Приема и Размещения;
- при выезде из Гостиницы произвести полный расчет, в случае временного отъезда из гостиницы, Гость, не заявивший об этом администратору и не уплативший заранее за то время, которое отсутствовал, теряет право на проживание;
- соблюдать в Гостинице правила пожарной безопасности;
- оповестить сотрудников гостиницы о своих гостях, если они остаются после 23:00 и произвести за них оплату;
- соблюдать настоящие правила проживания и внутреннего распорядка Гостиницы;
- нести ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей, которые проживают вместе с ним в номере, не оставлять детей без присмотра;

- в случае нарушения правила о запрете на курение в номере, Гость обязан оплатить генеральную уборку номера стоимостью 5 000 (пять тысяч) рублей. Стоимость генеральной уборки включается в общий счет. Кроме того, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке;
- выносить из ресторана продукты питания;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется администрацией Гостиницы на день обнаружения ущерба.

8. ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ В ГОСТИНИЦЕ

8.1. Проживающим гостям предоставляются следующие бесплатные услуги:

- доставка корреспонденции в номер при ее получении;
- вызов скорой помощи;
- вызов такси, трансфера;
- заказ авиа и ж/д билетов;
- ксерокс и печать документов;
- пользование медицинской аптечкой для оказания первой помощи (в соответствии с Приказом МЗ РФ №169н от 05.03.2011г.);
- побудка к указанному гостем времени;
- предоставление ниток, иголок, комплекта посуды, фужеров, бокалов, рюмок, столовых приборов;
- информация о туристических, музейных и культурно-исторических достопримечательностях п. Денежниково, г.Бронницы и Московской области;
- интерактивное ТВ;
- Wi-Fi на территории гостиницы;
- машина для чистки обуви;
- временное хранение багажа в камере хранения при въезде / выезде, но не более 12 часов;
- открытая парковка.

За дополнительную плату предоставляются следующие услуги:

- room-service
- конференц-услуги
- услуги прачечной и химчистки

8.2. Смена постельного белья в гостинице производится по мере необходимости и по просьбе гостя. Порядок смены постельного белья: в номерах белье меняется раз в три дня, полотенца – по необходимости.

8.3. Гостиница должна обеспечивать гостей справочной информацией о своем режиме работы и стоимости услуг.

8.4. Размещение домашних животных весом до 5 кг допускается по предварительному запросу и при заполнении соответствующей формы согласия с «условиями проживания с животными». Стоимость услуги составляет 1000 рублей за весь период. Дополнительно с гостя взимается возвратный депозит в размере 5000 рублей. В случае нарушения правил проживания с домашними животными, а также нанесения материального ущерба имуществу отеля, депозит не возвращается.

8.5. Гостиница гарантирует проживающим гостям, при условии соблюдения пунктов 7.2. – 7.4. настоящих Правил, сохранность личных вещей, находящихся в номере, исключая деньги, драгоценности, ценные бумаги. Гостиница отвечает за утрату денег, ценных бумаг и других драгоценных вещей проживающего гостя при условии, что они были приняты Гостиницей на хранение в СПиР.

8.6. Вынос вещей из гостиницы производится только по предъявлению ключей, выданных при оформлении в гостиницу. Гостиница, в случае обнаружения забытых вещей, принимает меры по возврату их владельцу.

8.7. Гостиница отвечает за качество предоставляемых услуг в соответствии с действующим законодательством.

8.8. Гостиница имеет право отказать в предоставлении Гостю номера в случае проведения в Гостинице мероприятий городского или федерального уровня. В случае, если Гостиница по причине 100% заполненности не может предоставить гостю номер, она обязуется переселить гостя с его согласия в другой отель в номер категории не ниже, чем было заявлено. Все расходы и убытки, связанные с переселением гостя в другой отель, полностью несет Гостиница, допустившая овербукинг. Гостиница обязуется поставить в известность Заказчика/Гостя в случае ситуации овербукинга и проинформировать о принятых мерах.

8.9. Гостиница вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

8.10. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

8.11. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Гостиницей на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Гостиницы.

8.12. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 3-х месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Гостинице в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах. Гостиница, в случае обнаружения забытых гостем вещей, вправе связаться с Гостем по номеру контактного телефона, указанного в договоре для извещения о находке.

8.13. Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне здания Гостиницы.

8.14. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы в соответствии с ФЗ №152 «О персональных данных» от 01 августа 2011г.

8.15. Гостиница обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов.

8.16. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиницы.

8.17. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных комнат) систем видеонаблюдения.

8.18. Гостиница не несет ответственности за отданные гостем вещи в прачечную / химчистку.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящие Правила, все перечни дополнительных услуг, утвержденных для данной гостиницы, должны быть вывешены в вестибюле гостиницы или представлены в доступном для ознакомления месте.

9.2. Памятки о правилах поведения проживающих в чрезвычайной ситуации и правила пожарной безопасности находятся в каждом номере гостиницы.

9.3. Настоящие правила распространяются на всех проживающих в данной гостинице и посетителей.

9.4. Информация о проживающих гостях является конфиденциальной и предоставляется строго в соответствии с действующим законодательством РФ.

10. ПРЕТЕНЗИИ И СПОРЫ

10.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора Гостиницы и выдается по первому требованию гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы

10.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость может изложить свои претензии в письменном виде или в другой, предусмотренной действующим законодательством форме.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора
ООО «Диамант» Домодедово
от 15.10.2020 года № Д-15/20



Муханов А.А.