|  |  |
| --- | --- |
|  | Правила проживания в  гостиничном комплексе  «Crystal Park Hotel & SPA» |

Утверждаю

Генеральный директор

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.И.Медведев

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в гостинице "Crystal Park Hotel & SPA".

1. 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 - 11 часов по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

2. Режим работы гостиницы "Crystal Park Hotel & SPA" - круглосуточный.

3. Расчетный час - 11 часов по местному времени.

4. Заезд – с 13-00, Выезд – до 11-00.

5. Регистрация заезда с 00-00 по 06-00 осуществляется только при предварительном бронировании. При этом взимается плата за бронирование в размере стоимости первых суток.

6. Поселение в гостиницу граждан осуществляется по предъявлении ими паспорта и свидетельства о рождении для детей. При согласии гостя с действующими правилами гостиницы «Crystal Park Hotel & SPA» и оформлении проживания договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

7. Администрация гостиницы имеет право заключать договор на бронирование мест. 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. При опоздании взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.

8. 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, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (кредитных) карт. Поселение в гостиницу производится только после внесения гостем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания и внесения им залога за мини-бар. Фискальный чек и окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде гостя.

9. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом - 11 часов по местному времени. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

10. За проживание детей в возрасте до 3-х лет, без предоставления отдельного места, оплата не взимается.

11. В случае предварительного бронирования плата за сутки взимается в размере 50 % от стоимости номера, вне зависимости от времени заезда, но не ранее 13:00 часов (см.п.4).

Размещение гостя в забронированном номере до расчетного часа заезда допускается только по предварительному согласованию со службой бронирования гостиницы. В этом случае действует "тариф за раннюю бронь":

• при размещении гостя в забронированном номере с 00.00 до 08:00 текущих суток, плата за бронь взимается дополнительно в размере 50% от стоимости номера;

• при размещении гостя в забронированном номере с 08.00 до 13:00 текущих суток, плата за бронь взимается дополнительно в размере 25% от стоимости номера;

12. Вне зависимости от вида поселения, в случае задержки выезда гостя (потребителя) после расчетного часа на срок не более 6 часов производится почасовая оплата. При задержке выезда на срок от 6 до 12 часов после расчетного часа плата взимается за половину суток. При выезде по истечении более 12 часов после расчетного часа оплата производится как за полные сутки.

13. В случае незаезда или поздней, менее чем за 1 сутки, отмены бронирования, а также отказа или сокращения срока проживания, администрация вправе удержать, из внесенной гостем (его гарантом) предоплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания. Данная сумма является платой за резервирование номера на имя гостя на весь период его проживания.

14. По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 21:00 часов; для этого посетителю необходимо оставить у администратора на стойке регистрации удостоверение личности и получить гостевую карту (гостевой браслет). Такие посетители оплачивают услуги бассейна по тарифам гостиницы.

15. В случае задержки посетителя в номере гостя после 21:00 или провода в гостиницу зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 21:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата согласно утвержденному в гостинице «Crystal Park Hotel & SPA» прейскуранту.

16. Право на внеочередное размещение в гостинице, при наличии свободных мест, имеют:

• Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

• работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

• инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

• Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест.

17. Уборка номера, смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится один раз в три дня. По просьбе гостя, за дополнительную плату, может быть произведена внеплановая уборка и замена белья.

18. Гостиница обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг:

• вызов "скорой помощи";

• пользование медицинской аптечкой;

• вызов такси;

• доставка в номер корреспонденции по ее получении;

• пользование индивидуальным сейфом;

• побудка к определенному времени;

• предоставление швейных принадлежностей, комплекта посуды и столовых приборов.

19. Гостиница оказывает гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с перечнем и реестром цен на дополнительные услуги.

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

21. Проживающий обязан:

• при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, радио, телевизор;

• соблюдать установленный в гостинице "Crystal Park Hotel & SPA" порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и гостинице;

• строго соблюдать правила пожарной безопасности;

• возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества»;

• нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;

• исключать возможность возникновения в номере инфекции;

• своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные гостиницей дополнительные услуги, продукцию минибара.

22. В гостинице запрещается:

• оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту-ключ от номера;

• хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;

• держать в номере животных (птиц, рептилий);

• курить на всей территории гостиницы, кроме специально отведенных мест для курения;

• находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

• пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;

• нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах.

23. В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. № 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 1000 рублей, который пойдет на очистку номера и воздуха от запаха дыма.

24. Администрация не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в гостинице. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация заявляет о находке в милицию или орган местного самоуправления.

25. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора гостиницы и выдается по требованию потребителей.

26. 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.

27. Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба гостинице.

28. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в службе сервиса.

29. В случае возникновения жалоб со стороны потребителя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

30. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ. \*

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 09.10.2015г.