

ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ «AVS ОТЕЛЬ»

1. Права гостя

- 1.1. Пользоваться всеми объектами гостиничного комплекса в установленном регламентом рабочего времени интервале.
- 1.2. Получать информацию о работе объектов комплекса, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать промежуточную оплату.
- 1.3. Обращаться к администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

2. Обязанности гостиничного комплекса

- 2.1. Обеспечивать заявленное комплексом качество предоставляемых услуг.
- 2.2. Обеспечивать конфиденциальность информации о гостях и посетителях комплекса.
- 2.3. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых гостиничным комплексом, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо у администратора гостиницы.
- 2.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобыGuestей.
- 2.5. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Guestю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.

3. Бронирование

- 3.1. Гостиничный комплекс вправе применять в гостинице 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 гостя с него или с заказчика номера 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 гостиничным комплексом, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.
- 3.2. Бронирование считается действительным с момента получения гостем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) гостиничного комплекса, заказчике (госте), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые гостиничным комплексом.
- 3.3. Guest (заказчик) вправе аннулировать заявку. Порядок и форма отказа от бронирования устанавливаются гостиничным комплексом.
- 3.4. Гостиничный комплекс вправе отказать в [бронировании](#), если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

4. Регистрация и поселение в гостинице

- 4.1. Поселение граждан Российской Федерации и их регистрация по месту пребывания осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность:
 - паспорт гражданина Российской Федерации, содержащий регистрацию по месту жительства;
 - свидетельство о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
 - паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ – для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации.
- 4.2. Поселение и регистрация иностранных граждан осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность:
 - паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
 - виза (если не предусмотрен безвизовый въезд);
 - миграционная карта. паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
 - документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - разрешения на временное проживание лица без гражданства;

- вида на жительство лица без гражданства.

4.3. Если у администратора гостиничного комплекса есть сомнения в правомочности предъявленных документов, он должен получить консультацию в Управлении паспортно-визовой службы.

5. Расчетный час

5.1. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы гостя осуществляются с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени.

5.2. Время заезда устанавливается гостиничным комплексом. Разница между временем выезда гостя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 2 часов.

6. Оплата услуг гостиницы

6.1. Плата за проживание взимается на основании прейскуранта в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени. При раннем заезде до расчетного часа (с 0ч. до 08.00 ч.) дополнительно к оплате суток проживания взимается плата за 12 часов (половина суток).

6.2. При проживании менее суток оплата номера производится за сутки независимо от расчетного часа.

6.3. При необходимости продления проживания в гостинице, Гость может обратиться к администратору за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в гостинице срок проживания может быть продлен.

6.4. Продление срока проживания возможно на полные сутки или на 12 часов (половина суток). Почасовая оплата в гостинице не предусмотрена.

6.5. Дополнительные услуги (услуги прачечной) не входят в стоимость номера и оплачиваются отдельно в соответствии с действующим прейскурантом. Информацию о перечне и стоимости дополнительных услуг можно получить у администратора.

6.6. Дети до 5 лет без предоставления места размещаются в гостинице бесплатно.

6.7. При наличии возможности, гостиница может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом.

6.8. Гостиница предоставляет Гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи и других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой
- доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя гостя;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- информация о расписании поездов и самолетов;
- информация о театрах, ресторанах, музеях, экскурсионных программах;
- гладильную доску и утюг;
- интернет.

7. Вход в здание гостиницы проживающих и посетителей

7.1. Проживающие в гостинице могут входить в здание круглосуточно, предъявив работнику охраны карту гостя, которая выдается при поселении. Если у охранника возникают сомнения в принадлежности карты гостя, он вправе навести справку у администратора или предложить входящему предъявить документы, удостоверяющие личность.

7.2. Вход в гостиницу посетителей возможен только по просьбе проживающего и после предъявления работнику охраны документов, удостоверяющих личность посетителей.

8. Пребывание посетителя в номере

8.1. Гости, приходящие к проживающим в гостинице гражданам, могут находиться в гостинице с 07 до 23 часов. Пребывание в здании посторонних лиц (т.е. не проживающих в гостинице) с 23 до 07 часов не разрешается.

8.2. Приглашать гостей в многоместный номер можно только с согласия соседей по номеру.

8.3. Посетители могут находиться в номере только в присутствии проживающего. Передавать посетителям ключ от номера и карту гостя не разрешается.

9. Получение и сдача ключа от номера

9.1. Ключ от номера и карту гостя выдает администратор после оплаты номера (места).

9.2. Уходя из номера и при выезде, проживающий должен сдать ключ от номера администратору.

9.3. В случае утери ключа от номера, Гость оплачивает стоимость ключа (проживающие в корпусе №2,3) или замену замка (проживающие в корпусе №1) в соответствии с действующим прейскурантом.

10. Пользование номером

10.1. Гость должен бережно относиться к имуществу гостиницы, а в случае утраты или повреждения имущества возместить нанесенный ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется по ценам согласно утвержденному директором прейскуранту.

10.2. При пользовании номером запрещается:

- хранение громоздких вещей и вещей, пачкающих оборудование номера;
- перестановка мебели в номере;
- курение в постели;
- хранение легковоспламеняющихся и взрывчатых веществ, ядовитых и радиоактивных веществ, оружия;
- пользование электронагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

10.3. Содержание в номере животных и птиц возможно только с разрешения администрации гостиницы и только при наличии ветеринарного заключения о здоровье животного. Если животное беспокоит других проживающих или портит имущество гостиницы, администрация вправе отказать его хозяевам в предоставлении номера. За содержание в номере животного взимается дополнительная оплата в соответствии с действующим прейскурантом.

10.4. Гостиница не несет ответственности за утрату денег и ценных вещей Гостей, если они не были приняты гостиницей на хранение.

10.5. Уходя из номера, следует убедиться, что закрыты окна, водоразборные краны, выключены телевизор, радио, осветительные приборы.

10.6. При выезде из гостиницы необходимо сдать номер горничной.

11. В гостинице не разрешается

11.1. Проносить и употреблять в ресторане, кафе, лобби-баре, номерах, общественных зонах алкогольные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях гостиницы (лобби, холлы, конференц-залы, спортивный комплекс).

11.2. Самовольно запускать на территории гостиничного комплекса салюты, фейерверки.

11.3. Парковать автотранспорт вне специально отведенной территории.

12. Соблюдение тишины и порядка

12.1. Гости должны помнить, что гостиница является местом отдыха для сотен людей одновременно. Запрещаются все действия, создающие неудобства для проживающих граждан и шум в гостинице, особенно в ночное время.

12.2. Лица, допустившие противоправные действия, нарушающие общественный порядок, мешающие отдыху проживающих в гостинице граждан, а также лица, нарушающие Порядок проживания в гостинице и Правила противопожарной безопасности, подлежат выселению независимо от срока оплаты номера и в дальнейшем в гостиницу не поселяются.

13. Книга отзывов и предложений находится у администратора и выдается Гостям по первому требованию. Книга отзывов не выдается, если проживающий находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

При составлении использованы документы

- «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» в редакции Постановления правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085.

- «Правила регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ» в редакции Постановления Правительства РФ от 14.08.2002 г. № 599».

- «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», Федеральный закон от 25.07.2002 г. № 115-ФЗ.

Уважаемые Гости! Соблюдение Порядка проживания в гостинице обеспечит Вашу безопасность и позволит избежать неприятных недоразумений. В случае возникновения спорных и непредвиденных ситуаций, обращайтесь, пожалуйста, к администрации гостиницы для решения Ваших проблем в индивидуальном порядке.

ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

- Не пользуйтесь в номере электронагревательными приборами (кипятильниками, электроутюгами, электроплитками и т.д.).
- Не храните в номере легковоспламеняющиеся и взрывоопасные вещества.
- Не оставляйте, уходя из номера, включенными телевизор, осветительные приборы.
- Не ложитесь в постель с горящей сигаретой, не оставляйте непогашенные окурки на подоконниках и мебели.
- Не бросайте непогашенные окурки в корзины для бумаг и мусоросборники.
- Недопустимо приносить в номер пожароопасные материалы и вещества.

В случае пожара в Вашем номере

- Сохраняйте спокойствие.
- Закройте окна и форточки, если у Вас есть такая возможность.
- Выйдите из номера и закройте дверь, не запирая ее на замок.
- Немедленно сообщите о возгорании администратору или горничной.
- Во время тушения пожара выполняйте указания работников гостиницы.

В случае пожара вне Вашего номера

1.

- Закройте окна и форточки, выйдите из номера и закройте дверь, не запирая ее на замок.
- Спуститесь на 1-й этаж по лестнице, согласно плану эвакуации, находящийся в вашем номере.
- В дальнейшем выполняйте указания работников гостиницы.

2.

- Если коридоры и лестничные клетки задымлены, и покинуть помещение невозможно, оставайтесь в Вашем номере.
- Смочите водой полотенца, простыни и постарайтесь уплотнить ими входную дверь. Хорошо уплотненная и смоченная водой дверь надолго защитит Вас.
- Подойдите к окну и ждите помощи.

ПРАВИЛА ЛИЧНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

- Не следует рассказывать незнакомым людям о цели Вашей поездки, особенно в тех случаях, когда у Вас имеются при себе крупные денежные суммы.
- Не посвящайте посторонних в Ваши планы на ближайшие дни и часы.
- Не злоупотребляйте спиртными напитками, особенно в незнакомой компании.
- Не приглашайте в Ваш номер незнакомых людей.
- Не открывайте дверь Вашего номера незнакомым людям.
- Находясь в номере и уходя из него, не забывайте запереть дверь на замок.
- Не передавайте ключ от Вашего номера никому, кроме администратора.
- Не храните в номере крупные денежные суммы, драгоценности и важные документы.