



Утверждено:

О.А. Аранович

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «РАНЧО 636»**

Настоящие правила разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. №1085 и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1 (ред. от 25.10.2007)

**1. Общие положения.**

- 1.1. Настоящие Правила регулируют отношения между Гостями и Исполнителем в сфере предоставления гостиничных услуг Отелем.
- 1.2. Настоящие Правила являются публичным договором между Отелем и Гостем.
- 1.3. ОТЕЛЬ предназначен для временного проживания граждан, включая сопутствующие услуги. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания.
- 1.4. Отелю «Ранчо636» (далее «ОТЕЛЬ») присвоена категория «3 звезды» (\*\*\*).
- 1.5. Номерной фонд Отеля включает в себя номера «Высшей» и «Первой» категории.

**2. Порядок и условия бронирования.**

- 2.1. В гостинице возможны следующие виды бронирования:
  - 2.1.1. Негарантированное бронирование-бронирование, при котором гостиница ожидает потребителя до 18 часов 00 минут по московскому времени указанного дня заезда. В случае неприбытия до 18 часов 00 минут по московскому времени, бронирование автоматически аннулируется. Обязательства гостиницы по размещению прекращаются, а размещение производится при наличии свободных номеров на общих основаниях.
  - 2.1.2. Гарантированное бронирование- бронирование, при котором гостиница ожидает потребителя на протяжении первых суток размещения, т.е. до 12 часов 00 минут по московскому времени дня, следующего за днем заезда. В случае несвоевременной аннуляции бронирования, опоздания или не прибытия 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.
- 2.2. ОТЕЛЬ принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной или в устной форме при наличии свободных мест. Бронирование номера в Отеле может осуществляться путем направления заявки в отдел бронирования Отеля посредством почтовой, телефонной и электронной связи.
- 2.3. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.
- 2.4. В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за 1 сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 проживание не подлежит возврату. Данное бронирование переходит в статус Негарантированное и аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.

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

- 3.1. Оформление проживания Потребителя, прибывающих и убывающих из гостиницы, осуществляется круглосуточно.
- 3.2. Документы, необходимые для оформления проживания:
  - паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, на территории Российской Федерации.



- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации- для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации, при регистрации по месту пребывания.
- 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.

Регистрация в гостинице 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(лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица(лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних .

При отсутствии вышеуказанных документов , работник службы приема и размещения вправе отказать в поселении.

3.3. При оформлении проживания гость должен ознакомиться с действующими в гостинице Правилами проживания, Правилами противопожарной безопасности и подписать регистрационную карту гостя, которая является договором между Потребителем и Исполнителем. В случае отказа гостя от подписания регистрационной карты, работник службы приема и размещения вправе отказать в поселении. После подписания регистрационной карты, администратор выдает гостю ключ от номера.

3.4. Единый час заезда в номерной фонд гостиницы – с 14 часов 00 минут по московскому времени.

Единый час выезда - до 12 часов 00 минут по московскому времени.

Единый расчетный час- 12 часов 00 минут по московскому времени.

3.5. В гостинице установлена посуточная оплата проживания.

Сутки проживания исчисляются с 14 часов 00 минут по московскому времени одних суток (Единый час заезда) до 12 часов 00 минут по московскому времени других суток (Единый расчетный час).

При проживании не более суток (24 часа), плата взимается за сутки, не зависимо от расчетного часа.

При заезде без предварительного бронирования и согласования гарантированного раннего размещения со Службой приема и размещения гостей Отеля до 14.00, но не ранее 12.00 по московскому времени, размещение может быть предоставлено при наличии свободных и чистых номеров. Оплата в данном случае за раннее размещение не взимается. Гарантированный ранний заезд оплачивается дополнительно.

3.6. Условия начисления оплаты раннего заезда:

При заезде с 0.00 до 12.00 - 50% от стоимости 1 суток.

3.7. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров за дополнительную плату.

3.8. С 12 до 14 часов по московскому времени, заселение в номерной фонд Гостиницы не осуществляется в связи с проведением уборочных и технических работ.

#### **4. Порядок оплаты услуг, предоставляемых отелем.**

4.1. Плата за проживание и услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным Управляющим Отеля и может осуществляться за наличный и безналичный расчет, а так же по кредитным картам в рублях.

4.2. Потребитель обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме, после их оказания потребителю.

С согласия потребителя, оплата гостиничных услуг может быть произведена на условиях предварительной оплаты в полном объеме или частично.

При осуществлении расчетов с потребителем, исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

4.3. В случае отказа потребителя от оплаченного номера в течении первых 30 минут с момента заселения, исполнитель возвращает деньги в полном объеме, если гость не использовал номер. В случае, обнаружения факта использования номера потребителем, исполнитель, возвращает денежные средства, за минусом оплаты услуги « Экспресс уборка номера» и стоимости использованных гостем средств личной гигиены, предоставленных в номере, согласно комплектации номера и Прейскуранта цен.

4.4. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом – 12.00 часов текущих суток по местному (московскому) времени.

4.5. В стоимость проживания включены следующие услуги:

- размещение в номере соответствующей категории;
- завтрак;
- уборка номера;



- автостоянка;
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- вызов такси;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по её получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- пользование гладильными принадлежностями (утюг, гладильная доска).

4.6. По запросу Потребителя за дополнительную плату ему могут быть оказаны дополнительные услуги согласно перечню услуг.

4.7. Завтраки предоставляются понедельник - пятница с 7-00 до 10-00, суббота-воскресенье с 8-00 до 11-00 час.

По предварительному запросу Потребителя, завтрак может быть предоставлен в виде «сухого пайка».

В случае отказа от завтрака или опоздания на завтрак, стоимость услуги не компенсируется.

4.8. За проживание в гостинице детей до 5-ти лет без предоставления отдельного спального места плата не взимается.

4.9. За предварительное бронирование номеров плата не взимается;

4.10. В случае позднего выезда Гостя из номера (после расчетного часа) оплата производится в зависимости от расчетного времени следующим образом:

- не более 1 часа после расчетного часа – плата не взимается;
- расчетное время с 12.00 до 18.00 – оплата в размере 50 % от стоимости размещения;
- расчетное время с 18.00 до 24.00 – оплата в размере 100% от стоимости размещения;
- расчетное время после 24.00 – оплата за полные сутки проживания.

4.11. При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в «Службу приема и размещения» не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен.

4.12. При продлении проживания в Отеле Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

4.13. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется «Службой приема и размещения».

4.14. В некоторых категориях номеров Отель может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом.

4.15. При проживании Гостя в отеле больше 2 суток, во всех категориях номеров смена постельного белья производится на третьи сутки с даты заезда. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья за дополнительную плату.

## **5. Условия размещения в отеле вне очереди**

Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Отеле размещаются:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена славы;
- Участники Великой Отечественной Войны;
- Инвалиды первой, второй, и третьей групп и лица, сопровождающие их.
- Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).

## **6. В обязанности гостя входит:**

6.1. Бережно относиться к имуществу гостиницы. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется по ценам, согласно утвержденному Управляющим отелем прейскуранту.

6.2. Соблюдать чистоту и порядок;

6.3 Корректно относиться к персоналу гостиницы;

6.4. Соблюдать установленный порядок проживания в гостинице, правила пожарной безопасности, санитарные нормы.

6.5. В случае утери ключа незамедлительно сообщить администратору, в противном случае гостиница не несет ответственности за сохранность вещей в номере;

6.6. Покидая номер, закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы, закрывать входную дверь;

6.7. При выезде из отеля гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в т.ч. за фактический простой номера, если таковой имел место при Гарантированном бронировании, но не более чем за сутки и сдает ключ от номера портье.



## **7. В отеле не разрешается:**

- 7.1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- 7.2. Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку гостя, оставлять своих гостей одних в номере;
- 7.3. Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования с Администрацией отеля;
- 7.4. Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50X50 должны храниться в камере хранения отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а так же личной безопасности Гостей), взрывчатые, токсичные материалы, оружие. Оружие, как и другие ценные вещи, должны храниться в сейфе.
- 7.5. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- 7.6. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией отеля.
- 7.7. Курить в местах общего пользования (в том числе и в номерах).
- 7.8. Нарушать покой других Гостей, создавая шум, производить действия, нарушающие общественный порядок;
- 7.9. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей отеля, в том числе при исполнении им служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения.
- 7.10. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Отеля (лобби, холлы этажей).
- 7.11. В случае нарушения Гостем настоящих Правил поведения, а также правил пожарной безопасности, санитарных правил, Администрация гостиницы имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.
- 7.12. Гости, не проживающие в гостинице, могут находиться в номерах до 23-00, предварительно зарегистрировавшись у администратора гостиницы. Пребывание в номере посетителей после 23-00 оплачивается дополнительно.

## **8. Обязанности отеля**

- 8.1. Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг.
- 8.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в папке Гостя.
- 8.3. Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Отеля.
- 8.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.

## **9. Дополнительная информация об услугах проживания**

- 9.1. Отель имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Отеле, в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Отеля.
- 9.2. В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле при отсутствии Гостя по месту проживания с 12:00 до 23:00 (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего, освободить номер. Материальные ценности, в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, оставленные вещи хранятся в Камере забытых и найденных вещей.
- 9.3. Порядок и правила хранения и получения имущества из Камеры забытых и найденных вещей, утвержден Управляющим Отеля.
- 9.4. Отель, в соответствии со статьей 925 Гражданского Кодекса РФ отвечает за сохранность вещей, за исключением денег, ценных бумаг и драгоценных вещей.
- 9.5. Администрация Отеля не несет ответственность за ценные вещи, не сданные на хранение.
- 9.6. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без замедления заявляет об этом администрации Отеля в Службу приема и размещения. В противном случае, Отель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.
- 9.7. В случае обнаружения забытых вещей Отель немедленно уведомляет об этом владельца, если такой известен. Отель хранит забытую Гостем вещь в течении 3-х месяцев.
- 9.8. Гостиница не несет ответственность за сохранность автотранспортного средства Потребителя, расположенного на территории автостоянки, а также за любое имущество, находящееся в автотранспортном средстве Потребителя.
- 9.9. Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, находящихся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

9.10. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

9.11. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Отель руководствуется Законом РФ «О защите прав потребителя» и действующим законодательством РФ.