

Правила предоставления услуг в гостинице "Вероника"

1. Общие положения

- 1.1 Услуги предоставляются на основании «Постановления Правительства № 1085 от 09.10.2015г.» и в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ».
- 1.2 Гостиница предназначена для временного проживания граждан.
- 1.3 Режим работы гостиницы - круглосуточный.
- 1.4 Право на внеочередное размещение в гостинице имеют:
Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы; инвалиды первой группы и лица, сопровождающие их (не более 1 человека).
- 1.5 Участники ВОВ, инвалиды 2 и 3 групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостинице в первую очередь, по мере освобождения номеров.
- 1.6 Администрация обязана выдать Книгу отзывов и предложений гостям, проживающим в гостинице, по их требованию.
- 1.7 Требования и жалобы рассматриваются администрацией безотлагательно.
- 1.8 Защита прав проживающих в гостинице осуществляется в порядке, предусмотренном Законом РФ "О защите прав потребителей".

2. Порядок бронирования, оформления и оплаты проживания

- 2.1 Номера в гостинице предоставляются гражданам по предъявлении документа удостоверяющего личность (п.19 «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»).
- 2.2 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. За проживание в гостинице детей возрастом до 6 лет плата не взимается.
- 2.3 Регистрация в гостинице граждан, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется только с родителями (законными представителями) или с их письменного согласия (доверенности) на основании документов, удостоверяющими личность.
- 2.4 Регистрация гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с ФЗ РФ №197 (от 29.06.2015)
- 2.5 Регистрация и постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице осуществляются в соответствии с ФЗ РФ №109 (от 22.12.2014)
- 2.6 При регистрации в гостинице, подписывая анкету, гость дает свое согласие на обработку персональных данных на основании ФЗ РФ № 152 (от 27.07.2006)
- 2.7 Плата за проживание и услуги в гостинице осуществляется согласно утвержденным тарифам. Сроки и формы оплаты за проживание и услуги устанавливаются администрацией гостиницы.
- 2.8 Плата за проживание взимается в соответствии с **единым расчетным часом - 12.00 часов** дня текущих суток по местному времени.
- 2.9 **Регистрация заезда в гостиницу - с 13.00 часов.**
- 2.10 Оплата проживания производится, согласно прейскуранта, при заселении гостя в гостиничный номер.
- 2.11 За первые сутки проживания в гостинице, плата взимается полностью за одни сутки, независимо от количества прожитых часов.
- 2.12 При размещении гостя с 00.00 часов (**ранний заезд**) до установленного расчетного часа (12.00) взимается плата за половину суток.
- 2.13 В случае задержки выезда (**поздний выезд**) с 12.00 до 00.00 часов текущих суток взимается плата за половину суток.

- 2.14 Бронирование в гостинице осуществляется путем принятия заявки на бронирование и может быть **гарантированным** и **негарантированным**.
- Бронирование является **гарантированным** при оплате, как минимум, первых суток проживания. Оплата считается произведенной при поступлении денежных средств на расчетный счет или в кассу гостиницы не позднее, чем за сутки до расчетного часа дня заезда.
 - При **гарантированном** бронировании гостиница ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования (т.е. менее чем за 24 часа до расчетного часа дня заезда), опоздания или не заезда гостя взимается плата за фактический простой номера в размере одних суток. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.
 - При **негарантированном** бронировании гостиница ожидает гостя до **14.00** в день заезда, после чего бронирование аннулируется.
 - при **негарантированном** бронировании, администрация гостиницы имеет право менять класс номера.
- 2.15 Гостиница вправе отказать в бронирование, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.
- 2.16 Продление срока проживания возможно при наличии свободных номеров.
- 2.17 Фактом заключения договора между гостем и гостиницей является подписание сторонами анкеты гостя и счета за проживание.

3. Порядок предоставления услуг

- 3.1 Администрация, при оформлении проживания в гостинице, обязана предоставлять полную и достоверную информацию об основных и дополнительных услугах.
- 3.2 Текущая уборка производится ежедневно во всех классах номеров.
- 3.3 Смена постельного белья производится в номерах класса «Премиум» и «Люкс» – ежедневно, в номерах класса «Релакс» и «Комфорт» – не реже одного раза в три дня или по требованию. Смена полотенец производится ежедневно во всех номерах гостиницы.
- 3.4 В обязанности администрации входит обеспечение граждан следующими видами бесплатных услуг;
- вызов скорой помощи;
 - вызов такси;
 - побудка к определенному времени;
 - предоставление кипятка, иглол, ниток.
- 3.5 При обнаружении забытых гостями вещей, администрация составляет опись этих вещей, решает вопрос об их пересылке по требованию и за счет владельца, в других случаях действует в соответствии с действующим законодательством. Невостребованные вещи находятся на хранении не более 6 месяцев.