

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный менеджер
ООО «РГС Воронеж»

А.Р. Ермолова

**Приказ 36-ОД
от 01.07.2022**

**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
В ООО «РГС ВОРОНЕЖ»
(ОТЕЛЬ «КОСМОС СМАРТ ВОРОНЕЖ»)**

**г. Воронеж
2022**

СОДЕРЖАНИЕ:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	3
3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ.....	4
4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ОТЕЛЯ	5
5. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ	5

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г. и «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020 г.

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между ООО «РГС Воронеж» (Отель «Космос Сمارт Воронеж») (далее – Отель) и Гостями Отеля.

1.3. Настоящие Правила, а также правила пожарной безопасности размещены для сведенияGuests на стойке приема и размещения и в номерах Отеля.

1.4. Выполнение настоящих Правил обязательно для персонала Отеля и для Guests Отеля.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Отель оказывает услуги по предоставлению номеров для временного проживания Guests Отеля в течение срока, согласованного с Отелем и оформленного в установленном настоящими Правилами порядке.

2.2. Для получения номера в Отеле Гости предоставляют в группу по обслуживанию гостей следующие документы:

2.3. Гражданин РФ предоставляет паспорт гражданина РФ, а при его отсутствии один из следующих документов:

- свидетельство о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- заграничный паспорт – для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации;
- удостоверение личности – для военнослужащих (офицеров, прапорщиков, мичманов);
- военный билет - для солдат, матросов, проходящих военную службу по призыву или по контракту;
- иные выдаваемые органами внутренних дел документы, удостоверяющие личность гражданина РФ.

2.4. Иностранец для регистрации предоставляет:

2.4.1. Иностранец, прибывший в РФ в порядке, не требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина;
- миграционную карту со штампом органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

2.4.2. Иностранец, прибывший в РФ в порядке, требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина;
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;
- документ, подтверждающий право на пребывание, проживание в РФ (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.).

2.4.3. Иностранец, являющийся лицом без гражданства, предъявляет один из следующих документов:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

- разрешение на временное проживание;
- вид на жительство;
- иные документы, предусмотренные действующим законодательством РФ.

2.5. При оформлении проживания группа по обслуживанию гостей осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему карту Гостя (электронный ключ), обеспечивающий доступ в номер на забронированный период проживания.

2.6. Группа по обслуживанию гостей Отеля вправе отказать в заселении в Отель: лицам, не имеющим, документов, удостоверяющих личность; лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.7. Режим работы Отеля – круглосуточный.

2.8. Официальный час регистрации Гостя при заезде – 14 часов 00 минут текущих суток по местному времени. К установленному времени заезда Отель обязан предоставить подготовленный номер стандартной категории. Право выбора конкретного номера, принадлежащего к данной категории, остается за администрацией Отеля.

2.9. При наличии свободных номеров возможен ранний заезд. При раннем заезде с 9 часов 00 минут дня заезда плата за ранний заезд не взимается. При наличии свободных номеров при заезде с 0 часов 00 минут до 9 часов 00 минут взимается плата в размере 50% от тарифа за 1 сутки, установленного в прейскуранте Отеля.

2.10. Официальный расчетный час при выезде Гостя – 12 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

2.11. По истечении согласованного срока проживания Гость обязан освободить номер с уведомлением группы по обслуживанию гостей. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в группу по обслуживанию гостей до расчетного часа. Продление проживания возможно только при наличии свободных номеров. Дополнительное проживание оплачивается по прейскуранту цен, действующему в Отеле на день продления проживания. При отсутствии информации о продлении периода проживания Гостя в момент наступления расчетного часа электронные ключи от номера блокируются, и новый ключ выдается только после согласования условий продления проживания с Гостем. При этом Отель вправе предложить Гостю другой номер.

2.12. При продлении номера менее чем на одни сутки оплата за поздний выезд взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа (с 12:00 до 18:00) - плата в размере 50% от тарифа за 1 сутки, установленного в прейскуранте Отеля;
- от 6 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

В случае отсутствия свободных номеров Отель вправе отказать в продлении проживания.

2.13. В случае предварительного гарантированного бронирования раннего заезда и/или позднего выезда стоимость услуг взимается в соответствии с правилами, установленными п., 2.8, 2.10, 2.11 настоящих Правил. При аннуляции раннего заезда менее, чем за 1 сутки до указанного времени заезда оплаченная стоимость услуги не возвращается (плата за фактический простой номера).

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ

3.1. Бронирование номеров в Отеле осуществляется 24 часа в сутки посредством направления заявок на электронную почту, по телефону 8(473) 206-59-99 или другим доступным способом связи.

3.2. Заявки, принятые в письменном виде на электронную почту, по факсу, обрабатываются в течение 24 часов.

3.3. Заявка считается подтвержденной после присвоения ей номера, который сообщается Гостю, и получения Гостем уведомления, содержащего сведения об Отеле, заказчике и/или Госте, категории номера, его цене, условиях бронирования, сроках проживания.

3.4. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания.

3.5. В случае если Гость при гарантированном бронировании не аннулировал бронирование за 1 сутки до даты заезда, не воспользовался услугой до 12.00 дня, следующего за днем заезда, бронирование аннулируется и с Гостя взимается плата за фактический простой номера в размере тарифа за 1 сутки проживания.

3.6. При негарантированном бронировании если Гостем не указано точное время заезда, бронь аннулируется в 18.00 даты заезда по местному времени.

4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ОТЕЛЯ

4.1. Цена номера устанавливается на основании утвержденного прейскуранта на услуги Отеля.

4.2. Оплата проживания и дополнительных услуг производится Гостем в полном объеме до момента выезда из Отеля. С согласия Гостя услуги могут быть оплачены им в момент заезда в полном объеме или путем выдачи аванса.

4.3. Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных способов:

- наличными денежными средствами в кассу Отеля;
- платежной банковской картой;
- безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет Отеля).

4.4. Гостю предоставляются без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- предоставление корреспонденции по ее получении;
- побудка к назначенному времени;
- предоставление набора посуды для чая/кофе, чай, кофе, сахар, сливки/молоко;
- предоставление швейных принадлежностей;
- предоставление гладильной доски, утюга;
- предоставление тележки для багажа;
- заказ такси;
- бесплатная парковка (при наличии свободных мест);
- беспроводной доступ в Internet;
- информация о возможности заказа питания в г. Воронеж;
- услуги бизнес – центра (прием и отправка факсимильных сообщений, копирование / сканирование документов - до 10 листов).

4.5. Гостю, по его желанию, оказываются следующие дополнительные платные услуги по ценам, в соответствии с действующим в Отеле прейскурантом:

- аренда конференц-залов (при наличии свободных конференц-залов);
- услуги бизнес – центра (прием и отправка факсимильных сообщений, копирование / сканирование документов – более 10 листов).

5. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

5.1. Общее количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

5.2. Не взимается плата за проживание детей в возрасте до 18 лет при условии их размещения в одном номере с родителями или другими сопровождающими без предоставления отдельного места.

5.3. Гость обязан соблюдать установленные в Отеле правила проживания и правила противопожарной безопасности.

5.4. Посещение проживающих в Отеле Гостей в ночное время (с 22:00 до 6:00) возможно исключительно при условии их регистрации и оплаты проживания (при наличии свободных мест или номеров).

5.5. Указанный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение безопасности Гостей Отеля, сохранности их имущества и выполнения установленной законодательством обязанности Отеля по регистрации граждан по месту пребывания.

5.6. Администрация Отеля отвечает за сохранность личных вещей Гостя, находящихся в номере, за исключением: денежных средств, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценностей. Отель отвечает за утрату денежных средств, ценных вещей, ценных бумаг, драгоценностей Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение либо помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф. Гость, обнаруживший утрату или повреждение своих вещей, обязан незамедлительно сообщить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

5.7. В случае обнаружения персоналом Отеля после выезда Гостя забытых им вещей или документов, администрация Отеля помещает их в камеру хранения Отеля с отнесением расходов на их хранение на счет владельца.

5.8. При отсутствии Гостя в номере более суток с момента истечения согласованного срока проживания, администрация Отеля вправе создать комиссию, которая обязана составить акт и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности (денежные средства, ценные вещи, драгоценности) Отель принимает под ответственное хранение. Иное имущество передается в камеру хранения Отеля с отнесением расходов на их хранение на счет владельца имущества.

5.9. Парковка автотранспорта Гостей осуществляется на оборудованной парковке Отеля (при наличии свободных мест). Парковка не охраняется, администрация Отеля не несет ответственность за сохранность припаркованного автомобиля Гостя, за утрату имущества, оставленного Гостем в автомобиле.

5.10. На территории Отеля, за исключением номеров и туалетов, используется система видеонаблюдения.

5.11. Отель обязан:

- информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых в Отеле услугах, форме и порядке их оплаты, предоставить сведения о работе размещенных на территории Отеля предприятий питания, бизнес-центра;
- обеспечить наличие в каждом номере настоящих Правил, правил противопожарной безопасности, правил пользования электробытовыми приборами;
- обеспечить соответствие качества предоставляемых услуг требованиям законодательства, санитарным, противопожарным и иным обязательным правилам.
- обеспечить конфиденциальность персональных данных и информации о Гостях Отеля;
- своевременно реагировать на просьбы Гостя об устранении неудобств, поломок в номере Отеля.

5.12. Гость обязан:

- бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля. В случае утраты или повреждения Гостем имущества Отеля Гость обязан возместить стоимость нанесенного ущерба;
- при обнаружении неисправностей в номере Отеля немедленно сообщить о них администрации Отеля;
- при выходе из номера закрывать окна, выключать водопроводные краны, выключать электробытовые и электроосветительные приборы, закрывать входную дверь;
- пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим проживающим в Отеле, уважать право других Гостей на отдых;

- допускать в номер работников эксплуатационных организаций и представителей администрации Отеля для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ;
- бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, соблюдать чистоту на территории Отеля;
- при выезде из Отеля произвести полный расчет за оказанные услуги и сдать в службу приема и размещения ключ от номера.

5.13. Гостю, проживающему в Отеле, запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- передавать ключи от номера посторонним лицам;
- приносить в Отель и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, пиротехнические, взрывоопасные и/или ядовитые вещества, вещества, загрязняющие окружающую среду;
- приносить в Отель оружие при отсутствии соответствующего разрешения;
- держать в номере животных, насекомых, птиц. По согласованию с администрацией Отеля допускается размещение в номере Гостя собаки/кошки весом не более 5 кг;
- пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера;
- совершать действия, нарушающие тишину и покой других Гостей, проживающих в Отеле, в ночное время (с 22:00 до 8:00);
- приносить в Отель алкогольные напитки;
- курить в номерах (в том числе электронные сигареты), курить на территории Отеля.

5.14. В случае неоднократного или грубого нарушения настоящих Правил, а также нарушения правил пожарной безопасности, нарушения общественного порядка в Отеле администрация Отеля вправе досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке. При выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные услуги в соответствии с действующим в Отеле прейскурантом.

5.15. Гость при обнаружении недостатков в оказанной Отелем услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков.

5.16. Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.