|  |  |
| --- | --- |
| **C:\Users\User\Desktop\знак мано.png** |  **Утверждаю****Директор ООО «Отель Мано»****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Мкртчян В.С.** |

 **Правила**

 **предоставления гостиничных услуг в Отеле «Мано»**

Правила проживания в отеле 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.

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в Отеле «Мано».

1. Отель предназначен для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер по требованию администрации. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору отеля не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа - 12 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 отеля «Мано» - круглосуточный.
3. Расчетный час - 12 часов по местному времени.
4. Заезд – с 14-00, Выезд – до 12-00.
5. Поселение (подселение) в отель граждан осуществляется по предъявлении ими паспорта удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ.  При согласии гостя с действующими правилами отеля Мано и оформлении проживания, договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.
6. Администрация отеля 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. Бронь на номер предоставляется с 14:00 часов до 12:00 часов следующего дня, т.е. расчетного часа.
7. Плата за проживание и услуги в отеле, включая страховые взносы и залоговые платежи, осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденного руководством отеля прейскуранта. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (кредитных) карт. Поселение в отель 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.
8. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом - 12 часов по местному времени. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.
9. За проживание детей в возрасте до 5-ти лет, без предоставления отдельного места, оплата не взимается. Разрешается проживание детей любого возраста. При размещении всех детей младше 12 лет на дополнительных кроватях (евро- раскладушка, диван) взимается RUB 900 за сутки. При дополнительном размещении всех детей старшего возраста или взрослых, на дополнительных кроватях взимается RUB 1500 за сутки.
10. В случае [предварительного бронирования](http://parkhoteldubna.ru/contacts_form.php) плата за сутки взимается в размере 100 % от стоимости номера, вне зависимости от времени заезда, но не ранее 14:00 часов.
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 12:00 текущих суток, плата за бронь взимается дополнительно в размере 50% от стоимости номера;
* при размещении гостя в забронированном номере с 10.00 до 14:00 текущих суток, при наличии номеров плата за бронь не взимается
1. 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.
2. В случае не заезда 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.
3. По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов
4. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или провода в отель зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата согласно утвержденному в отеле Мано прейскуранту.
5. Право на внеочередное размещение в отеле, 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 отель в первую очередь, по мере освобождения мест.
1. Смена постельного белья и полотенец производится один раз в три дня, смена туалетных принадлежностей и средств личной гигиены производится по мере необходимости. По просьбе гостя, за дополнительную плату, может быть произведена внеплановая замена белья. Максимальное количество дополнительных кроватей в номере -1.
2. Отель обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг:
* вызов "скорой помощи";
* пользование медицинской аптечкой;
* вызов такси;
* доставка в номер корреспонденции по ее получении;
* хранение багажа;
* хранение ценностей в сейфе Администрации отеля,
* побудка к определенному времени;
* предоставление швейных принадлежностей, комплекта посуды и столовых приборов.
* информационные услуги,
* доступ в интернет (Wi-Fi),

18. Отель оказывает гостю [дополнительные услуги](http://www.parkhoteldubna.ru/index.php?id_page=1&id_article=8) за плату по его желанию в соответствии с перечнем и реестром цен на дополнительные услуги.

* Трансфер,
* Экскурсионные услуги,
* услуги прачки,
* услуги глажки

(услуги предоставляются сторонними по договоренности)

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

20. Проживающий обязан:

* при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор;
* соблюдать установленный в отеле «Мано» порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и отеле;
* строго соблюдать правила пожарной безопасности;
* возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества отеля. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «прейскуранта цен на порчу 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 отелем дополнительные услуги, продукцию мини-бара.

21. В отеле 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 всего территории отеля;
* находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
* пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в номере;
* нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах;
* переставлять и выносить из номера мебель, постельные принадлежности;
* нарушать тишину после 22.00.

22. 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 отеля

23. 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.

24. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора отеля и выдается по требованию потребителей.

25. Администрация отеля 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.

26. Отель 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 отелю.

27. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация 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.

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

29. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

Правила проживания в отеле 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.