

«УТВЕРЖДАЮ»
« » _____

Генеральный директор
ООО «ГОСТИНИЦЫ «ПЕНЗА»
Николаева О.В.

Правила проживания в Гостинице «Пенза»

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в Гостинице «Пенза».

1. Исполнитель оказывает услуги по временному проживанию граждан на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер по требованию администрации. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору гостиницы 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. Расчетный час - 12 часов по местному времени.
3. Режим работы гостиницы - круглосуточный.
4. Поселение в гостиницу граждан осуществляется по предъявлении ими паспорта, военного билета или иного документа удостоверяющего личность. При согласии гостя с действующими правилами Гостиницы «Пенза» и оформлении проживания договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.
5. Администрация гостиницы имеет право заключать договор на бронирование мест. Бронирование производится по телефону (8412) 55-05-53, 52-41-32, через сайт гостиницы www/hotel-penza.ru, путем отправки письма через электронную почту reservation@hotel-penza.ru, а также, обратившись, на стойку регистрации. При наличии свободных мест администрация принимает заявки в произвольной форме 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 12:00 часов до 12:00 часов следующего дня, т.е. расчетного часа.
6. Плата за проживание и услуги в гостинице и залоговые платежи осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденного руководством гостиницы прейскуранта. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления (банковские реквизиты указываются в счете, который выставляет Исполнитель) по договору бронирования или с использованием расчетных (кредитных) карт (комиссия оплачивается Исполнителем). Поселение в гостиницу производится только после внесения гостем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания. Фискальный чек и окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде гостя.

7. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени. При свободном поселении гостя в ночное время с 22:00 до 08:00 поселение в номер производится только до расчетного часа, продление проживания производится в порядке, предусмотренном пунктом 1 настоящих правил. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

8. За проживание детей в возрасте до 6-ти лет, без предоставления отдельного места, оплата не взимается.

9. 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 06.00 текущих суток, плата за ранний заезд взимается дополнительно в размере $\frac{1}{2}$ суток от стоимости номера.

10. Вне зависимости от вида поселения, в случае задержки выезда гостя (потребителя) после расчетного часа на срок не более 6 часов производится оплата в размере $\frac{1}{4}$ суток от стоимости номера. 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.

11. Аннулировать бронь можно по телефону (8412) 55-05-53, 52-41-32, путем отправки письма через электронную почту reservation@hotel-penza.ru не позднее, чем за сутки до заселения во избежание применения штрафных санкций. В случае отказа гостя от проживания или сокращения срока проживания администрация вправе удержать, из внесенной гостем (его гарантом) предоплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания. Данная сумма является платой за резервирование номера на имя гостя на весь период его проживания.

12. По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов; для этого посетителю необходимо оставить у администратора на стойке регистрации удостоверение личности и получить гостевую карту.

13. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или прохода в гостиницу 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 утвержденного прейскуранта.

14. Право на внеочередное размещение в гостинице 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 гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест.

15. Смена постельного белья, полотенец производится один раз в три дня. По просьбе гостя, за дополнительную плату, может быть произведена внеплановая замена белья.

16. Исполнитель обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг:

- вызов "скорой помощи"; пользование медицинской аптечкой;
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- пользование индивидуальным сейфом;
- побудка к определенному времени;
- предоставление швейных принадлежностей, комплекта посуды и столовых приборов.

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

18. Проживающий обязан:

- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, радио, телевизор;
- соблюдать установленный в Гостинице «Пенза» порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и гостинице;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- исключать возможность возникновения в номере инфекции;

19. В гостинице 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 в номерах, в холлах и коридорах гостиницы;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
- нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах.

20. 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.

21. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора гостиницы и выдается по требованию потребителей.

22. Администрация гостиницы 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.

23. Исполнитель 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 гостинице.

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

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

26. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ "О защите прав потребителей" и "Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09 октября 2015 года.

* Правила проживания в гостинице разработаны на основе Закона РФ "О защите прав потребителей" и "Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09 октября 2015 года.