

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ
в Гостинице «Лена»**

г. Якутск

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в гостинице «Лена». 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 № 490 от 25 апреля 1997 года, (с изменениями и дополнениями от 02.10.1999 г., 15.09.2000 г., 2005 г.

1. Гостиница предназначена для временного проживания 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. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.
2. Расчетный час – 12.00 часов дня.
3. Вне зависимости от вида поселения, в случае раннего заезда гостя (потребителя) до расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:
 - не более 6 часов до расчетного часа – без дополнительной оплаты;
 - от 6 до 12 часов до расчетного часа – плата за половину суток;
 - от 12 до 24 часов до расчетного часа – плата за полные сутки.Вне зависимости от вида поселения, в случае задержки выезда гостя (потребителя) после расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:
 - не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
 - от 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток;
 - от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.
4. Режим работы гостиницы «Лена» – круглосуточный.
5. Для получения права на проживание Гостю необходимо предъявить службе приема и размещения один из следующих документов: паспорт (гражданский или заграничный), для иностранных граждан требуется дополнительно предъявить визу и миграционную карту, оформленных в установленном порядке и подтверждающих личность гражданина.
Договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным при согласии гостя с действующими правилами гостиницы «Лена» и оформлении проживания.
6. Администрация гостиницы имеет право заключать договор на проживание в гостинице:
 - от юридических лиц для выставления счета в письменной форме, Заказчик должен предъявить гарантийное письмо и реквизиты организации;
 - от физических лиц по телефону, через сайт гостиницы «Лена» или через администраторов;
 - 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 более чем на сутки бронь аннулируется. При неприбытии гостя по брони взимается штраф в размере стоимости номера за одни сутки;
 - гость (заказчик гостя) обязан уведомить администрацию гостиницы об отказе (предварительное аннулирование) от размещения в номерах не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до размещения.
 - в случае отказа гостя от заезда по брони, гость возмещает гостинице причиненные убытки. Аннулирование заявки менее, чем за 24 часа до момента прибытия, а также неприбытие в объект размещения в течение 24 часов с момента установленного времени прибытия (при наличии не аннулированной заявки) влекут за собой выплату штрафа за бронирование номеров в соответствии с заявкой в размере 100 % стоимости за первые сутки обслуживания. Для клиентов, юридических лиц, заключивших долгосрочный договор на проживание в гостинице, штраф составляет от 50 до 100 % от предоставленной цены услуг за первые сутки обслуживания, в зависимости от условия в Договоре по соглашению сторон.
7. Плата за проживание и услуги в гостинице, включая страховые взносы и залоговые платежи, осуществляется:
 - по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденного руководством гостиницы прейскуранта. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору оказания гостиничных услуг или с использованием расчетных (кредитных) карт;
 - поселение в гостиницу производится только после внесения гостем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания. Предполагается возможность заезда без оплаты, при наличии гарантийного письма от предприятия;
 - фискальный чек и окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде гостя, по оплате перечислением выдается счет-фактура с актом выполненных работ;
 - плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – час заезда в Гостиницу по местному времени;
 - 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;
 - завтрак входит в стоимость номера.
8. Плата за проживание взимается по наличному расчету в час заезда в Гостиницу по местному времени в первые сутки. Последующая оплата производится в 12 часов дня по местному времени. Продление проживания производится в порядке, предусмотренном пунктом 1 настоящих правил.
9. За проживание детей в возрасте до 5 лет, без предоставления спального места, оплата не взимается. (С предоставлением дополнительной кровати взимается 25 % от суммы от стоимости номера согласно действующему прейскуранту).
10. При предоставлении дополнительной кровати в номер взимается 25 % от суммы от стоимости номера согласно действующему прейскуранту.

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ
в Гостинице «Лена»**

г. Якутск

11. В случаях:
 - если гость забронировал номер и не прибыл в день заезда (задержался по уважительной причине) администрация вправе удержать, из внесенной гостем (его гарантом) предоплаты, сумму в размере стоимости суток проживания;
 - отказа гостя от проживания или сокращение срока проживания администрация гостиницы вправе удержать, из внесенной гостем (его гарантом) предоплаты, сумму в размере стоимости одних суток;
 - 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.
 - посетителю необходимо оставить у администратора на стойке регистрации удостоверение личности и получить гостевую карту;
 - в случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или прохода в гостиницу зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (23:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя;
 - за подселение взимается оплата 25% от стоимости номера.
 13. Смена постельного белья, полотенца и туалетных принадлежностей производится один раз в три дня. По просьбе гостя может быть произведена внеплановая замена белья.
 14. Гостиница обеспечивает проживающих следующими видами бесплатных услуг:
 - пользование медицинской аптечкой;
 - вызов такси;
 - доставка в номер корреспонденции по ее получении;
 - пользование камерой хранения;
 - побудка к определенному времени;
 - предоставление швейных принадлежностей, комплекта посуды и столовых приборов.
 15. Гостиница оказывает гостю дополнительные услуги по его желанию за соответствующую плату согласно перечню и реестру цен на дополнительные услуги.
 16. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).
 17. Проживающий гость обязан:
 - при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, радио, телевизор;
 - соблюдать установленный в гостинице порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и гостинице;
 - строго соблюдать правила пожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами;
 - возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы. Оценка нанесенного ущерба производится на основании составленного акта порчи имущества;
 - нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей;
 - исключать возможность возникновения в номере инфекции;
 - своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные гостиницей дополнительные услуги, продукцию мини-бара.
 18. 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 (собак, кошек, птиц, рептилий);
 - курить в номерах, а так же в местах не предназначенных для курения;
 - находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
 - пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
 - нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах.
 19. За нарушение правил, указанных в п. 18 в части курения гость несет ответственность в виде оплаты штрафа в размере 1000 (Одна тысяча) рублей. Ответственность за нарушение остальных правил проживания указана в п. 23 настоящих правил.
 20. Администрация не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация заявляет о находке в полицию 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. Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания, в случае нарушения гостем правил 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 описание имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет на хранение 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.
- В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.