

# Правила проживания в отеле «Луна»

**Уважаемые Дамы и Господа!**

Предоставляем Вам краткую информацию о правилах и порядке проживания в отеле «Луна»

**1. Отель «Луна» предназначен для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией Отеля.** 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 — 12:00 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:** — Заселение гостей с 14:00 часов по местному времени, Выезд — 12:00 часов по местному времени.

**3. Режим работы** Отеля «Луна» — круглосуточный.

**4. Поселение в Отель «Луна»** граждан осуществляется по предъявлении ими паспорта гражданина РФ, или Иностранного гражданина. Гость заполняет анкету, чем подтверждает достоверность сведений о себе и согласие с правилами проживания. При согласии гостя с действующими правилами Отеля «Луна» и оформлении проживания - договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

**5. Администрация Отеля «Луна» имеет право** заключать договор на бронирование мест. При наличии свободных мест администрация принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

**6. При бронировании,** размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Отеля. При не заезде взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании, не гарантированная бронь аннулируется при наступлении 18:00 по местному времени. Заселение производится в общем порядке, при наличии номера.

**7. Плата за услугу бронирования номера — не взимается.**

**8. Плата за проживание и услуги в Отеле осуществляется по свободным (договорным) ценам,** согласно утвержденному руководством Отеля «Луна» прейскуранту.

**9. Расчет оплаты за проживание производится посуточно.**

- при проживании менее суток (24 часа) оплата за номер взимается за полные сутки:

- ранний заезд: с 00:00 до 14:00 оплата взимается за половину стоимости номера в сутки, в

соответствии с прайс - листом отеля «Луна» (при условии проживания более одних суток, и предварительного согласования с отелем и наличии подтверждения о возможности раннего заезда.)

При продлении проживания после расчетного часа, расчет стоимости происходит по следующему принципу:

- при задержке в номере менее 6 часов, (до 18:00) после расчетного часа - почасовая оплата;
- поздний выезд: после 18:00 до 24:00 – оплата 50% от стоимости номера;
- поздний выезд: после 00:00 – оплата 100% стоимости номера.

10. С 00:00 минут до 6:00 по местному времени в целях обеспечения безопасности свободный доступ в отель прекращается (основной вход, автоматические ворота блокируются). Доступ с 00:00 до 6:00 осуществляется при помощи дежурного администратора.

**11. 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 предоставить администратору на стойке регистрации удостоверение личности (паспорт гражданина РФ или ИГ), и получить гостевую карту.

**13. В случае задержки посетителя в номере гостя** после 23:00 или прохода 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 утвержденного в Отеле «Луна» прейскуранта.

**14. Право на внеочередное размещение в Отеле «Луна» при наличии свободных мест имеют:**

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы; работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, 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.

**15. Смена постельного белья производится один раз в пять дней:**

- смена полотенец производится один раз в три дня.
- уборка номера производится ежедневно.

**Отель обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг:**

- вызов «скорой помощи»;
- пользование медицинской аптечкой;
- предоставление швейного набора, комплекта посуды и столовых приборов;
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;

- пользование утюгом и гладильной доской;
- услуги беспроводного интернета Wi-Fi.

**16. Отель оказывает гостю дополнительные услуги** за плату по его желанию в соответствии с перечнем и реестром цен на дополнительные услуги.

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

**18. Гость Отеля «Луна» обязан:**

- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна;
- соблюдать установленный в Отеле «Луна» 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 гостиничного имущества»;
- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- исключать возможность возникновения в номере инфекции;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Отелем услуги, заказанные гостем дополнительно.

**19. В Отеле «Луна» запрещается:**

- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- держать в номере животных;
- курить в номерах, а так же в холлах и коридорах Отеля;
- 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. Все номера объявляются строго некурящими**, поселяющийся в них гость согласен за курение в номере уплатить штраф в размере 3000 рублей, который пойдет на очистку номера и воздуха от запаха дыма.

**21. Администрация не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя**, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в Отеле «Луна». 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.

**22. Администрация Отеля «Луна» 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. Отель «Луна» 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 Отеля, причинения гостем материального ущерба Отелю.

**24. При отсутствии гостя по месту проживания более суток** (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и прочее имущество администрация берет под свою ответственность.

**25. Книга отзывов и предложений** находится у дежурного администратора и выдается по требованию гостя.

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

**27. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами,** администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.

*\* Правила проживания в Отеле «Луна» 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. №1104, от 15.09.2000 г. №693, от 01.05.2005 г. №49, от 06.10.2011*