



## Порядок предоставления гостиничных услуг и проживания в ООО ГК «Петропавловск»

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 9 октября 2015 года.

Настоящие правила устанавливают порядок предоставления гостиничных услуг и проживания в ООО ГК «Петропавловск».

1. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер. 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. Режим работы ООО ГК «Петропавловск» - круглосуточный.
3. Расчетный час - 12 часов по местному времени. Официальное время заезда - 13:00
4. Тарифы на проживание утверждаются Генеральным директором, в стоимость проживания входит: пользование номером, который состоит из одной (двух) комнат, полного санузла и прихожей. В номере имеется необходимое оборудование и экипировка, холодильник, телевизор, телефон. Различаются тарифы «Несезон» / «Сезон» - без завтрака, «Командировочный 1» / «Сезон 1» - с завтраком, «Командировочный 2» / «Сезон 2» - с завтраком и обедом или завтраком и ужином, «Командировочный 3» / «Сезон 3» - с трехразовым питанием. В стоимость номера входит смена полотенец - ежедневно, уборка номера горничной - ежедневно, смена постельного белья - 1 раз в три дня.
5. При размещении до расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:
  - с 00.00 до 09.00 - плата за полные сутки
  - с 09.00 до 13.00 - плата за половину суток.
6. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени. В случае задержки выезда потребителя 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.
7. Услуга оплачивается при заключении договора (подписание счета за проживание) в полном объеме в момент заселения. По согласованию с администрацией гостиницы оплата может быть произведена позже, до выезда из гостиницы.
8. Аннуляция бронирования осуществляется с учетом соответствующих штрафных санкций:  
**8.1. Групповых заявок (от 5 человек)**
  - 8.1.1. При аннулировании заявки на предоставление гостиничных услуг от 30 до 25 дней до даты заезда, штраф в размере 5% от заказанных услуг по конкретной заявке.
  - 8.1.2. При аннулировании заявки на предоставление гостиничных услуг от 24 до 15 дней до даты заезда, штраф в размере 10% от заказанных услуг по конкретной заявке.
  - 8.1.3. При аннулировании заявки на предоставление гостиничных услуг от 14 до 7 дней до даты заезда, штраф в размере 15% от заказанных услуг по конкретной заявке.
  - 8.1.4. При аннулировании заявки на предоставление гостиничных услуг от 6 до 2 дней до даты заезда, штраф в размере 20% от заказанных услуг по конкретной заявке.
  - 8.1.5. При аннулировании заявки за 1 сутки до заезда штраф в размере 25 % от заказанных услуг.

8.1.6. В случае отказа без предварительного уведомления менее чем за одни сутки, неприбытия гостей согласно ранее поданной заявке, штраф в размере стоимости проживания в забронированных номерах за одни сутки.

## **8.2. Индивидуальных заявок (до 5 человек):**

7.2.1. В случае отказа менее чем за одни сутки, неприбытия клиентов (сотрудников) согласно поданной заявке, штраф в размере оплаты за одни сутки.

9. Проживание в гостинице по специальным предложениям «Бесплатный трансфер» и «Все включено», оплачивается в полном объеме в момент заселения. В случае не соблюдения сроков проживания по специальным предложениям, потребитель должен возместить гостинице стоимость трансфера/питания в соответствии с утвержденными тарифами.
10. Гостиничный комплекс оказывает дополнительные платные услуги с оплатой по утвержденным тарифам: стирка и глажение одежды, мелкий ремонт одежды, дополнительная уборка, дополнительная смена постельного белья, мини-бар, предоставление махрового халата, камера хранения на период временного выезда, хранение морепродуктов, услуги носильщиков багажа, трансфер, аренда ноутбука.
11. Информация по платным и бесплатным услугам, режимом работы служб, памяткой по пожарной безопасности находятся в информационной папке во всех номерах гостиничного комплекса.
12. Гостиничные услуги оказываются при предъявлении клиентом паспорта РФ, паспорта гражданина СССР, свидетельства о рождении, паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность без гражданства, разрешение на временное проживание лица без гражданства, вида на жительство лица без гражданства.
13. Право на внеочередное размещение в гостинице, при наличии свободных мест, имеют:
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, жители блокадного Ленинграда, Герои Социалистического Труда, полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
  - работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдшерской 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.
14. При оформлении проживания в гостиничном комплексе с оплатой в кассу администратора выдается квитанция и чек, подтверждающий оплату.
15. Проживающий обязан:
- соблюдать установленный в ООО ГК «Петропавловск» порядок проживания;
  - соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и гостинице;
  - строго соблюдать правила пожарной безопасности;
  - своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные гостиницей услуги;
  - при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор, убрать вилки всех электроприборов из розеток;
  - нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей;
  - возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества».
16. В гостинице запрещается:
- курить на всей территории гостиницы, кроме специально оборудованного места для курения, находящегося на 5 этаже;
  - находиться на территории гостиницы не проживающим лицам с 24 часов;
  - оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;

- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества;
  - заселяться в номер с животными (птицами, рептилиями) без согласия с администрацией гостиницы;
  - находиться в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения;
  - пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
  - нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах;
  - переставлять мебель;
  - зажигать свечи, пользоваться огнем;
  - выбрасывать с окон мусор, вывешивать для просушки одежду;
  - хранить в номере охотничьи трофеи;
  - при уходе оставлять открытыми краны.
17. По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов.
18. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).
19. Книга отзывов и предложений находится у администратора гостиницы и выдается по требованию гостей.
20. 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.
21. Гостиница 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, при этом гость возмещает гостинице фактически понесенные расходы.
22. Гость вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты фактически понесенных расходов гостиницей.
23. При отсутствии гостя по месту проживания или отсутствия предупредительного звонка 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 перемещается в камеру хранения.
24. В случае возникновения жалоб со стороны гостя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.
25. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ. \*