**** Приложение №2

 **Утверждены**

 Приказом ген. директора ООО«Цирцея»

 гостиница «Лефортовский дворик»

 от “03” января 2018 г.№ 1/18

 **ПРАВИЛА**

 **предоставления гостиничных услуг ООО «Цирцея»**

 **гостиница «Лефортовский дворик»**

 **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1 Настоящие
законодательными и иными нормативными актами Российской̆ Федерации в целях организации деятельности ООО «Цирцея» гостиница «Лефортовский дворик» (Отель «Лефортовский дворик»), далее по тексту именуемого – гостиница, в области оказания гостиничных услуг. Деятельность гостиницы регулируется Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил Предоставления гостиничных услуг в Российской̆ Федерации».

1.2Настоящие Правила устанавливают порядок и условия размещения, бронирования, проживания и предоставления услуг в отеле «Лефортовский дворик». Работники всех структурных подразделений и должностные лица ООО «Цирцея» гостиница «Лефортовский дворик», а также гости и посетители отеля «Лефортовский дворик» обязаны соблюдать настоящие Правила.

1.3 Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия и сокращения:

1.3.1 Гость – лицо, проживающее в отеле «Лефортовский дворик».
1.3.2 Гостиница – отель «Лефортовский дворик», оказывающий услуги по размещению гостей в гостиничных номерах.

**2. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДКЕ ОФОРМЛЕНИЯ**

 **ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ОПЛАТЕ УСЛУГ**

2.1. Режим работы гостиницы - круглосуточный.
2.2. При размещении гость должен представить документ, удостоверяющий его личность, и внести 100% оплату за весь период проживания в гостинице.
2.3. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя (см. п.2.5.). При оформлении проживания в гостинице гость ставит свою подпись на регистрационной карте, а администратор Службы приема и размещения выдаёт ключ гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг.
2.4. Гостиница производит регистрацию гостей, руководствуясь следующими нормативно-правовыми актами:
- Приказом МВД РФ от 28.12.2006 г. № 1105 «Об утверждении административного регламента Федеральной Миграционной службы по предоставлению государственной услуги по выдаче, замене и по исполнению государственной

функции по учету паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории Российской Федерации»,

- ФЗ № 115 от 25.07.2002 г. «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»,

- ФЗ № 109 от 18.07.2006 г. «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»
2.5. Документами, удостоверяющими личность граждан и необходимыми для осуществления их регистрационного учета в соответствии с действующим законодательством РФ, являются:

паспорт гражданина Российской̆ Федерации, удостоверяющий̆ личность гражданина Российской̆ Федерации на территории Российской̆ Федерации;
паспорт иностранного гражданина либо иной̆ документ, установленный̆

федеральным законом или признаваемый̆ в соответствии с международным договором Российской̆ Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина – для удостоверения личности иностранных граждан, которые временно находятся на территории Российской̆ Федерации;

соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

вид на жительство или иной̆ документ, выданный̆ иностранным государством и признаваемый̆ в соответствии с международным договором Российской̆ Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства – для лиц, не имеющих гражданства или подданства какого-либо государства, пребывающих на территории Российской̆ Федерации:

временное удостоверение личности гражданина Российской̆ Федерации, выдаваемое гражданину Российской̆ Федерации на срок оформления паспорта гражданина Российской̆ Федерации;

2.6. Регистрация и размещение иностранных граждан в гостинице осуществляется на основании закона №115-ФЗ от 25.07.2002 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ».
2.7. Администрация Отеля не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов,

подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с ФЗ № 109 от 18.07.2006 г. «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской̆ Федерации». Возврат внесённой̆ предоплаты не производится.

2.8. Пребывание в номере посетителей̆ разрешено с 8:00 до 23:00 часов с обоюдного согласия администрации гостиницы и проживающего гостя. При необходимости посетителям остаться в гостинице после 23 часов, их дальнейшее пребывание в гостинице возможно исключительно при условиях их регистрации и оплаты дополнительного места (в случае если подселение позволяет категория номера) либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров). Администрация не несет ответственность за действия посетителей̆. Ущерб, причинённый̆ посетителями имуществу гостиницы, обязан возместить гость, пригласивший̆ посетителя в свой номер.

Данный̆ порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение безопасности гостей̆, сохранности имущества гостиницы, имущества проживающих в гостинице и выполнение установленной̆ законодательством обязанности гостиницы, по регистрации граждан по месту пребывания. При несоблюдении настоящих правил, гость обязан выполнить требование администрации гостиницы об освобождении номера посетителями.

2.9. Смена постельного белья производится каждые пять дней, смена полотенец ежедневно. По просьбе гостей̆ может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец с дополнительной̆ оплатой̆ в соответствии с ценами на дополнительные услуги гостиницы.

**3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

3.1. Бронирование номера в гостинице осуществляется путем составления документа, подписанного двумя сторонами (гостиницей̆ и заказчиком услуги), а также путем направления заявки в отдел бронирования посредством , телефонной̆ и иной̆ связи, позволяющей̆ достоверно установить, что заявка исходит от потребителя услуги. Подтверждение бронирования производится посредством уведомления гостя в установленной̆ форме с указанием номера подтверждения бронирования. Бронирование номера производится в течение 12 часов с момента получения заявки при наличии свободных мест. При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной̆ категории, остается за администрацией̆ гостиницы.

3.2. Бронирование может быть гарантированным либо не гарантированным.
3.3. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости бронируемого номера за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей̆ оплатой̆ при заезде неоплаченного срока проживания.
3.4. Отмена гарантированного бронирования без применения штрафных санкций (плата за фактический̆ простой номера) возможна не менее чем за 2 суток до даты заезда. В случае заезда гостя после истечения срока гарантированного бронирования услуга оказывается при наличии возможности и на текущих условиях ее предоставления.

3.5. При гарантированном бронировании со 100% предоплатой̆ за первые сутки проживания, гостя ожидают до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда гостя с него взимается плата за фактический̆ простой номера, но не более чем за сутки, и бронирование аннулируется.

3.6. В случае если гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой̆ за весь срок проживания, не воспользовался услугой̆ проживания в указанный̆ день заезда и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, - предоплата за одни сутки проживания возврату не подлежит. Данное бронирование не аннулируется до поступления письменного отказа гостя от бронирования. При отсутствии письменного отказа от бронирования и услуги проживания гостя в течение оплаченного срока плата за каждые сутки услуги проживания гостя возврату не подлежит.

3.7. При негарантированном бронировании предварительная оплата за услуги не вносится. Отмена негарантированного бронирования гостем возможна в любое время без применения штрафных санкций. При негарантированном бронировании (без предварительной̆ оплаты) бронь может быть аннулирована в 18:00 даты заезда по местному времени. В рамках настоящего пункта гостиница оставляет за собой̆ право аннуляции негарантированного бронирования в случае получения гарантированных бронирований и (или) отсутствия свободных номеров. В случае заезда гостя после истечения срока аннуляции негарантированного бронирования услуга оказывается при наличии возможности и на текущих условиях ее предоставления.

3.8. Гостиница вправе, согласно условиям подписанного с двух сторон договора, устанавливать тарифы на размещение в гостинице, предусматривающие условия гарантированного и негарантированного бронирования, отличающиеся от обозначенных в настоящих Правилах.

**4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В ГОСТИНИЦЕ.**

4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые в гостинице, осуществляется по тарифам, действующим на момент осуществления оплаты, утвержденным приказом Директора ООО «Цирцея» гостиница «Лефортовский дворик». Все расчеты производятся в Российских рублях: наличными денежными средствами; путем безналичного перечисления на банковский счет по заключенному договору; с использованием расчетных (кредитных) карт. Фискальный чек и окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде гостя.

4.2. Порядок оплаты за проживание – предварительная оплата за весь период проживания в забронированном номере.
4.3. Расчётный̆ час (время выезда) в гостинице - 12.00 часов по местному (московскому) времени. Время заезда – 14.00 часов по местному (московскому) времени.

4.4. При проживании гостя менее суток (24 часов) плата взимается за полные сутки независимо от времени заезда. В случае если гость досрочно прекращает проживание и не предупреждает о таком намерении гостиницу за 6 часов до предполагаемого часа выезда, предоплата за одни сутки проживания возврату не подлежит.
4.5. При необходимости продления проживания в гостинице гость может обратиться в службу приема и размещения гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в гостинице на необходимые гостю даты, срок проживания гостя может быть продлен (с переводом в другой̆ номер или без такового). При продлении проживания в гостинице гость оплачивает 100% стоимости проживания за продлённый̆ период в порядке предоплаты.

4.6. Дополнительные услуги предоставляются гостям за дополнительную плату. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется службой̆ приема и размещения гостиницы.

4.7. В период государственных праздников и знаковых событий года (День Военно-Морского Флота РФ, День города Севастополя и др.) применяются специальные тарифы на гостиничные услуги.
4.8. В гостинице гостям без дополнительной̆ платы предоставляются следующие виды услуг:

пользование Интернетом, беспроводное подключение (по возможности);
вызов скорой̆ помощи, других специальных служб; пользование медицинской̆ аптечкой̆;
доставка в номер корреспонденции, поступившей̆ на имя гостя; услуга будильник;

вызов такси;
одного комплекта посуды и столовых приборов в в номер по запросу гостя.
4.9. При выезде из гостиницы гость производит окончательный̆ расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, и сдает ключ от номера службе приема и размещения гостиницы.
4.10. При позднем выезде, выходящем за рамки установленного настоящими Правилами времени выезда гостя, с гостя взимается дополнительная плата в следующих размерах:
4.10.1. при выезде с 12:00 часов до 18:00 часов взимается почасовая оплата, исходя из установленного тарифа на проживание в номере (при наличии свободных номеров).
4.10.2. при выезде с 18:00 часов до 24:00 часов оплата производится в размере 50% от установленного тарифа на проживание в номере (при наличии свободных номеров).
4.10.3. при выезде после 24:00 часов — оплачивается 100% от установленного тарифа на проживание в номере (при наличии свободных номеров).
4.11. При раннем заезде гостя с 00:00 часов до 14:00 часов (установленного расчетного часа) плата за проживание взымается в размере, не превышающем плату за половину суток от установленного тарифа на проживание в номере (при наличии свободных номеров).

**5. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ В ГОСТИНИЦЕ ВНЕ ОЧЕРЕДИ:**

5.1. Вне очереди при наличии свободных номеров в гостинице размещаются:
герои Российской̆ Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы;
участники Великой̆ Отечественной̆ воины;
инвалиды первой̆ и второй̆ групп и лица, сопровождающие их.

5.2 Участники Великой̆ Отечественной̆ воины, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницы в первую очередь, по мере освобождения мест. Оплата проживания участников Великой̆ Отечественной̆ воины, инвалидов, лиц, сопровождающих инвалидов 1-й группы, производится со скидкой̆ в размере 10 процентов от установленного тарифа на проживание в номере.

**6. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ**

6.1. На гостя, проживающего в гостинице, возлагаются следующие обязанности: 6.1.1. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется согласно утвержденному администрацией гостиницы прейскуранту.

6.1.2.  Соблюдать установленные правила проживания в гостинице.

6.1.3.  Соблюдать чистоту и порядок.

6.1.4.  Соблюдать тишину.

6.1.5.  Соблюдать правила пожарной безопасности и нести ответственность за их нарушение.
6.1.6. Покидая номер, закрывать водозаборные краны, окна, входную дверь, выключать свет и другие электроприборы.
6.1.7. По истечении оплаченного срока проживания освободить номер до установленного расчетного часа.

**7. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ПРОЖИВАНИИ В ГОСТИНИЦЕ:**

При проживании гостя в гостинице запрещается:
Оставлять в номере в отсутствии гостя посторонних лиц. Передавать посторонним лицам ключ от номера гостя.

7.1.1. Входить в гостиницу и проживать в номере с животными, птицами, рептилиями и пр.

7.1.2. Хранить в номере громоздкие вещи, взрывчатые, токсичные материалы, оружие. В целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной̆ безопасности гостей̆, оружие (на которое имеется соответствующее разрешение) и другие ценные вещи хранить - в сейфе у администратора гостиницы.
7.1.3. Пользоваться нагревательными приборами с открытыми нагревательными элементами, такими как: электрочайники, кипятильники, плойки, фены и т.п., кроме приборов, установленных в номерах или предоставленных гостиницей̆ по просьбе гостя.

7.1.4. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией̆ гостиницы.
7.1.5. На основании ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» с 01.06.2014 года в отеле «Лефортовский дворик» установлен запрет на курение гостей̆ во всех помещениях гостиницы, в том числе в номерном фонде . В случае нарушения гостем требований вышеуказанного Федерального закона, возникает необходимость проведения дополнительных работ по уборке номера и общественных зон. Администрация гостиницы имеет право взыскать расходы гостиницы согласно установленному суточному тарифу на проживание в забронированном номере с нарушителя правил.

7.1.6. Нарушать покой других гостей̆, создавая шум.
7.1.7. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей̆ гостиницы, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей̆, а также специальные средства снаряжения. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе от 13.12.1996 № 150-ФЗ РФ «Об оружии».

7.1.8. Распивать принесенные с собой̆ спиртные напитки и употреблять продукты питания в общественных помещениях .
7.1.9. Администрация гостиницы вправе не поселять лиц, находящихся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или под воздействием других психотропных средств.

**8.ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ**

8.1. В целях обеспечения надлежащего уровня оказания гостиничных услуг на гостиницу возлагаются следующие обязанности:
8.1.1. Обеспечивать заявленное гостиницей качество предоставляемых услуг.
8.1.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых в гостинице, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в службе приема и размещения.

8.1.3. Предоставить по первому требованию гостя «Книгу отзывов и предложений», находящуюся в службе приема и размещения гостиницы.
8.1.4. Рассматривать требования и жалобы гостей в срок, установленный действующим законодательством РФ.

8.1.5. Администрация гостиницы вправе произвести замену предоставленного гостю номера и требовать незамедлительного освобождения, занимаемого гостем номера в случае необходимости осуществления экстренных ремонтно-технических, санитарно-эпидемиологических и иных работ, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующим качественному и безопасному предоставлению услуг.

8.1.6. Администрация гостиницы оставляет за собой право доступа в номер без предварительного согласования с гостем в случае возникновения аварийной ситуации, а также в случае нарушения гостем настоящих правил, общественного порядка, правил противопожарной безопасности, правил пользования электробытовыми приборами.

**9. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ**

9.1. В целях обеспечения безопасности проживания, гостю необходимо зарегистрировать своих посетителей в службе приема и размещения гостиницы.
9.2. В случае нарушения настоящих Правил, а также несвоевременной оплаты оказанных услуг администрация вправе отказать гостю в дальнейшем проживании. 9.3. В случае отказа гостя от размещения в день поселения, возврат полной суммы производится в случае, если гость обратился в службу приема и размещения в течение первых двух часов после поселения и не воспользовался номером (при условии, что бронирование являлось негарантированным). В противном случае возврат оплаты за первые сутки не производится.

9.4. Если гость воспользовался номером (пользовался душем, туалетом, кроватью и т.д.), после чего обратился в службу приема и размещения с целью отказа от номера, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.
9.5. По истечению срока проживания гостя и при отсутствии гостя по месту проживания в гостинице с 12:00 до 23:00 либо с 23:00 до 12:00 (если проживание не продлено и не оплачено в срок), Администрация гостиницы вправе создать комиссию в составе не менее трех человек, провести опись имущества, находящегося в номере отсутствующего гостя и освободить номер для его дальнейшей продажи. Материальные ценности в виде денежных средств, ювелирных изделий, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейф, остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей».

9.6. Гостиница, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации, отвечает за сохранность вещей гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценностей и других ценных вещей.
9.7. За утрату денег, иностранной валюты, ценных бумаг, кредитных карт, ювелирных изделий и других ценных вещей, не сданных на хранение, гостиница ответственности не несет.

9.8. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления должен заявить об этом администрации размещения гостиницы. В противном случае, гостиница освобождается от ответственности за сохранность вещей. Администрация не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере, при нарушении им настоящих Правил.

9.9. В случае обнаружения забытых вещей сотрудники гостиницы немедленно уведомляют об этом владельца вещей, если владелец известен. Хранение забытых гостем вещей осуществляется в течение трех месяцев. Ценные вещи и денежные средства хранятся до шести месяцев, согласно Положению о камере забытых и найденных вещей.

9.10. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения. Территория гостиницы, все входы, коридоры и холл контролируются видеокамерами. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится до 10 дней. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности гостей, их имущества и имущества гостиницы.

9.11. Гостиница хранит сведения, составляющие базу персональных данных гостей и предоставляет данные сведения по запросам компетентных государственных органов в соответствии с Федеральным Законом РФ от 27.07.2006 г. №152-Ф3 «О персональных данных» и действующим законодательством РФ.

9.12. Согласно Постановлению Правительства РФ от 13.10.2008г. №749 (с последующими изменениями) «Об особенностях направления работников в служебные командировки», гостиница не имеет права проставлять отметки о датах приезда и выезда в командировочных удостоверениях гостей, за исключением случаев, если организацией, в которую командирован работник является ООО «Цирцея» гостиница «Лефортовский дворик».

9.13. При разрешении конфликтных ситуаций гость и гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Ген. Директор \_\_\_\_\_\_\_\_ ООО «Цирцея» «Лефортовский дворик» О.А. Томилин

 