



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГУП КК

«Гостиничный комплекс»



А.А.Коплик

2017 г.

Порядок проживания в гостинице «Платан»

1. Общие положения

1.1 Порядок проживания в гостинице «Платан» разработан в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей» с изменениями и дополнениями, «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015 г. и другими нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ и Краснодарского края, регуливающими правоотношения между исполнителями и потребителями в области предоставления гостиничных услуг.

1.2 Гостиница предназначена для временного проживания российских и иностранных граждан. Срок проживания согласовывается с администратором гостиницы в каждом конкретном случае.

1.3 Режим работы гостиницы «Платан» круглосуточный.

2. Порядок бронирования и размещения в гостинице, оплаты услуг

2.1 Документы, необходимые для оформления проживания: паспорт, либо другой документ, удостоверяющий личность, оформленный в установленном порядке; свидетельство о рождении для лиц, не достигших 14 лет; общегражданский заграничный паспорт и виза для иностранных граждан.

2.2 Гостиницей заключаются в письменной форме договоры на бронирование.

При наличии свободных мест служба приема и размещения принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме. При опоздании взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.

При наличии свободных мест по желанию потребителя ему может предоставляться номер на два и более места с полной оплатой стоимости номера.

Плата за проживание в гостинице осуществляется по прейскуранту цен, определенному в данный период администрацией гостиницы.

2.3 В гостинице действует единый расчетный час -12:00.

Время заезда 13:00.

При размещении гостя с 0 часов 00 минут до 12:00 плата за проживание взимается за половину суток.

При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда, но не позднее 0 часов 00 минут следующего дня.

Размещение гостя в забронированном номере до расчетного часа заезда допускается по согласованию со службой приема и размещения гостиницы, в этом случае действует «тариф гарантированный ранний заезд».

При размещении гостя в забронированном номере с 0:00 до 12:00 плата за проживание взимается в размере суток проживания.

В случае задержки выезда гостя после расчетного часа:

- не более 6 часов - почасовая оплата,
- от 6 до 12 часов плата взимается за половину суток
- свыше 12 часов оплата производится как за полные сутки.

При проживании менее чем одни сутки плата взимается как за полные сутки.

Продление проживания свыше срока, указанного в брони, возможно только в случае отсутствия брони на эти номера от других клиентов.

2.4 Формы оплаты: наличный, безналичный расчеты и расчеты по кредитным картам.

2.5 Смена постельного белья - каждые третьи сутки проживания, полотенце - ежедневно, туалетных принадлежностей - по мере их использования.

2.6 Гостиница обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг:

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

Гостиница оказывает также дополнительные услуги за плату в соответствии с прейскурантом на дополнительные услуги.

3. Порядок проживания

3.1 Все клиенты имеют равные права и должны соблюдать следующее:

- установленный в гостинице «Платан» порядок проживания;
- правила пожарной безопасности, санитарные нормы;
- при уходе из номера закрывать дверь и сдавать ключи;
- при уходе из номера необходимо выключать телевизор, свет, закрывать краны;
- не рекомендуется приглашать в номер незнакомых людей, оставлять гостей одних в номере, передавать ключи;

- гостей можно принимать с обязательной регистрацией у администратора или сотрудника гостиницы. Рекомендуется гостей встречать персонально в вестибюле гостиницы, и при уходе - проводить до выхода из гостиницы;
- проживание в гостинице с домашними животными запрещено;
- не шуметь и не нарушать отдых проживающих, особенно в ночное время;
- запрещается применять нецензурные выражения;
- запрещается курение на территории и в помещениях гостиницы «Платан» (согласно Федеральному закону Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»), кроме специальных мест, выделенных для курения;
- возместить 100% ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы; *
- не хранить в номере взрывчатые, легковоспламеняющиеся вещества, оружие.
- при выезде из гостиницы проживающему необходимо произвести полный расчет за предоставленные услуги, сдать ключи от номера и карту гостя дежурному администратору.

3.2 Всем проживающим гарантируется сохранность личных вещей в номере при условии соблюдения правил проживания.

Обеспечивается хранение багажа в камере хранения после освобождения номера до момента выезда из гостиницы.

ВНИМАНИЕ! За несданные на хранение деньги и ценности администрация гостиницы ответственности не несет.

3.3 В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера, проживающий обязан немедленно сообщить об этом администрации гостиницы для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

3.4 Все вещи, забытые в номере, передаются по акту в камеру хранения, администрация принимает меры по их возврату. Вещи граждан РФ хранятся в камере хранения 6 месяцев, иностранных граждан - 12 месяцев.

3.5 Оставляйте Ваши замечания и предложения по работе гостиницы «Платан» заполнив анкету гостя, находящуюся в Вашем номере. Все жалобы и предложения фиксируются в книге отзывов и предложений и рассматриваются незамедлительно.

Администрация гостиницы «Платан»