



## Гостиница «Жемчужина» — филиал ОАО «Гостиничный комплекс «Славянка»

### Правила проживания и пользования гостиничными услугами

#### Уважаемые гости!

Настоящие правила устанавливают порядок поселения, проживания и предоставления гостиничных услуг в «Гостиница «Жемчужина» - филиал открытого акционерного общества «Гостиничный комплекс «Славянка» (далее по тексту - гостиница).

1. **Просим Вас соблюдать** настоящие правила проживания, а также правила противопожарной безопасности в Гостинице.

2. Гостиница **предназначена** для временного проживания Гостей на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока проживания, не позднее расчётного часа, Гость обязан освободить номер и вывезти свои вещи.

3. Режим работы гостиницы — **круглосуточный**.

4. **Расчётный час (время выезда из гостиницы) - 12:00 по местному времени.**

5. Заселение Гостей в гостиницу осуществляется с **14.00 часов дня** по местному времени.

6. При **гарантированном бронировании** (если Гость внес предоплату за гостиничные услуги либо оплатил их полностью до даты заезда) гостиница ожидает Гостя до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 24 часа до даты заезда), опоздания или незаезда Гостя, с него или с лица – заказчика гостиничных услуг, взимается плата за фактический простой номера (места в номере), в размере стоимости одних суток проживания. При опоздании более чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется.

При **негарантированном бронировании** гостиница ожидает Гостя до 18:00 по местному времени дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется. Опоздавший Гость может быть заселён на общих условиях, при наличии свободных номеров.

**Бронирование считается действительным** с момента получения Гостем (иным лицом – заказчиком гостиничных услуг) уведомления гостиницы, содержащего сведения, в том числе, о категории (виде) заказанного номера, его цене, **об условиях бронирования**, о сроках проживания в гостинице. Гость (иное лицо – заказчик гостиничных услуг) вправе аннулировать заявку в порядке и сроки, указанные гостиницей в уведомлении о подтверждении бронирования.

При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Гостиницы.

7. **Заселение Гостя в гостиницу** осуществляется при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном порядке:

- а) паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- з) вида на жительство лица без гражданства;
- и) удостоверение беженца;

к) проездной документ, выдаваемый лицу, признанному в порядке, установленном

федеральным законом, на территории РФ беженцем;

л) миграционная карта, виза, действительные на период проживания в гостинице (в соответствии с требованиями миграционного законодательства). В случае если сотрудниками гостиницы будут установлены нарушения сроков пребывания, регистрации на территории Российской Федерации, иные нарушения миграционного законодательства, допущенные указанными лицами – **гостиница вправе отказать Гостю в заселении в гостиницу.**

**Гость обязан заполнить анкету с подробным оформлением всех имеющихся в ней пунктов в соответствии с данными документа, удостоверяющего личность, подписать собственноручно и указать дату заполнения. Проставление Гостем в анкете своей подписи означает подтверждение достоверности изложенных о себе сведений и согласие с правилами проживания.**

8. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

9. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, только вместе с родителями (усыновителями, опекунами) или близкими родственниками, сопровождающим лицом (лицами), имеющими оригинал документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц) (нотариально удостоверенная доверенность, выданная родителями несовершеннолетнего (опекунами, усыновителями)).

10. В случае, если несовершеннолетние лица (п. 8-9 настоящих Правил) находятся без сопровождения родителей (усыновителей, опекунов), или в случае, если сопровождающее их лицо (лица) не могут предоставить сотруднику гостиницы оригинал документа, удостоверяющего его полномочия на сопровождение несовершеннолетнего, гостиница вправе отказать такому несовершеннолетнему и неуполномоченному сопровождающему его лицу (лицам) в регистрации и размещении в гостинице, даже в случае гарантированного бронирования.

11. **Плата за проживание и услуги в гостинице, включая залоговые платежи, осуществляется по ценам, согласно утвержденному руководством гостиницы прейскуранту. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (кредитных) карт. Поселение в гостиницу производится только после внесения предоплаты за весь предполагаемый срок проживания и внесения залога за мини-бар, в случае если Гость будет пользоваться мини-баром. Размер залога за мини-бар должен быть указан в прейскуранте гостиницы. Окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде Гостя.**

12. **С 01.01.2019 г. дети до исполнения трёх лет проживают с родителями бесплатно без предоставления дополнительного места. Ребенку может быть предоставлена детская кроватка. Стоимость предоставления детской кроватки указывается в прейскуранте гостиницы.**

13. В гостинице устанавливается **посуточная оплата проживания (за исключением оплаты задержки выезда после расчётного часа, в этом случае применяется почасовая оплата проживания).**

14. **Оплата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчётным часом.**

**При размещении Гостя с 00:01 до установленного расчётного часа начала обслуживания (ранний заезд), в случае наличия свободных номеров и проживании не менее суток – с Гостя взимается плата за проживание до установленного расчётного часа дня заезда в размере стоимости платы за половину суток.**

**При размещении без предварительного бронирования и (или) проживании не более суток – с Гостя взимается плата за сутки.**

В случае если Гость задерживается в гостинице (поздний выезд), с него взимается плата в следующем порядке:

- с 12:00 до 17:00 — 50 % (пятьдесят) процентов от стоимости проживания за сутки;

- с 17:00 до 00:00 – 100% оплата за полные сутки проживания;

- после 00:00 часов — оплата за полные сутки проживания.

Гостиница вправе отказать Гостю в предоставлении позднего выезда в случае, если:

- поздний выезд не был подтвержден Гостиницей при бронировании,

- в Гостинице отсутствуют свободные номера.

**Продление проживания в Гостинице осуществляется в службе приема и размещения при наличии свободных номеров. Гость должен сообщить в Службу приема и размещения о своём намерении продлить проживание не менее чем за 2 часа до расчётного часа, в противном случае**

Гостиница имеет право переселить Гостя в другой номер либо отказать в продлении проживания. Продление проживания производится при обязательной предварительной оплате проживания за весь продлённый период, и при условии отсутствия подтверждённой брони на гостиничный номер в пользу третьих лиц.

При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (но не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю.

15. Гостям предоставляются следующие виды бесплатных услуг:

- ❖ побудка к определенному времени;
- ❖ доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- ❖ вызов скорой медицинской помощи, других специальных служб;
- ❖ пользование медицинской аптечкой;
- ❖ пользование утюгом и гладильной доской,
- ❖ вызов такси.

Гостиница оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с действующим прейскурантом цен на дополнительные услуги.

16. Для проживающих Гостей вход в гостиницу осуществляется по карточке гостя.

17. При выезде из гостиницы карту-ключ или ключ от номера Гость обязан сдавать в службу приема и размещения.

18. По Вашей просьбе и по разрешению администратора гостиницы в номере могут находиться приглашенные Вами посетители в период с 8.00 до 23.00 часов. Пропуск на вход посетителя в гостиницу должен быть оформлен у дежурного администратора при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя не позднее 22.00 часов. В случае задержки посетителей в номере гостя после 23:00, данные лица должны быть зарегистрированы и оформлены на подселение в номер гостя или в другой свободный номер, согласно утвержденному в гостинице прейскуранту. Проживающий Гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных гостиницей данным лицам.

19. **Запрещается курить в гостинице.** В случае если Гостиницей будет установлен факт курения Гостем в номере, Гость обязан оплатить чистку номера от запаха дыма в размере **1 000 (Одна тысяча пятьсот) рублей**. Денежные средства в этом случае могут быть удержаны Гостиницей с банковской карты Гостя в одностороннем порядке. Факт курения в номере подтверждается актом, составленным сотрудниками Гостиницы комиссионно, в присутствии Гостя. В случае отказа Гостя от подписания акта либо отказа участвовать в составлении акта, в акте проставляется соответствующая отметка.

20. **Гость обязан:**

- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна;
- соблюдать установленный в Гостинице порядок проживания;
- соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и Гостинице;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества Гостиницы.

Оценка нанесенного ущерба производится на основании прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества (в случае отсутствия цен в прейскуранте – по рыночной стоимости аналогичного имущества, действующей на момент причинения ущерба);

- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- исключать возможность возникновения в номере инфекции;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Гостиницей дополнительные услуги.

21. **В Гостинице 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 Гостиницы;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
- нарушать покой Гостей, проживающих в Гостинице.

22. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение

электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

23. **При обнаружении** каких-либо неполадок в системах номера, а также плохо закрепленных розеток или выключателей, возникновения искрения в электроприборах, просим незамедлительно сообщить в службу приема и размещения по тел.: **121,122**;

24. **Условия режима смены белья:**

❖ в стандартных номерах – 1 раз в 3 дня;

25. **Гостиница вправе расторгнуть договор** на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания, либо выселить гостя, в случае нарушения гостем и/или приглашенными им лицами настоящих правил проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения материального ущерба гостинице и/или третьим лицам, находящимся на территории гостиницы.

26. **Гость несет ответственность** в порядке, установленном законом РФ за нанесение материального ущерба имуществу гостиницы в размере, установленном преискурантом, утвержденным в гостинице на момент предъявления требования, а также за ущерб, причиненный жизни, здоровью персонала, нарушение правил о запрете курения. Ущерб возмещается на месте, до выезда гостя из гостиницы.

27. Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами, а также в случаях, если есть основания полагать, что гостю необходима скорая медицинская помощь.

28. Администрация Гостиницы не несет ответственности за утрату ценных вещей Гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в Гостинице. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация заявляет о находке в полицию.

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 опись имущества, находящегося в номере. Имущество может быть перенесено в другое помещение по решению администрации Гостиницы.

29. В случае возникновения жалоб со стороны Гостей, администрация Гостиницы принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством РФ. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора и выдается по требованию Гостя.

30. Настоящие правила распространяются на Гостей, которым предоставляются услуги по договорам, заключенным с юридическими лицами (корпоративные клиенты) в той части, в которой не противоречат условиям заключенных договоров.

31. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми документами, регулирующими правоотношения в сфере оказания гостиничных и дополнительных услуг.

В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

Директор гостиницы «Жемчужина» -  
филиала ОАО «Гостиничный комплекс «Славянка»

Усольцева М.С.



Гостиница «Жемчужина — филиал  
ОАО «Гостиничный комплекс «Славянка»



## Инструкция по противопожарной безопасности

Придавая первостепенное значение Вашей безопасности, мы просим Вас соблюдать следующие противопожарные правила:



- **Не пользуйтесь** в номере электронагревательными приборами (утюгами, кипятильниками, кофеварками, электроплитами и пр.), не зажигайте свечи;
- **Не оставляйте** без присмотра включенные в электросеть телевизоры, магнитофоны, светильники и пр., уходя из номера, выключайте их из электророзетки;
- Использование Ваших личных электрических приборов, не являющихся гостиничным оборудованием; **не допускается** без предварительного согласования с администрацией гостиницы;
- **Никогда не накрывайте** включенные торшеры, настольные лампы, бра предметами из легковоспламеняющихся материалов (полотенцем, вещами и т.д.);
- **Курить в гостинице категорически запрещается;**
- Постарайтесь **запомнить** расположение выходов и лестниц с вашего этажа для эвакуации в случае пожара;

• Пожалуйста, ознакомьтесь с индивидуальным планом эвакуации из Вашего номера.

**В случае пожара в Вашем номере:**

- Немедленно сообщите о случившемся по телефону **121,02,112**;
- **Закройте** окна;
- Примите меры к тушению огня имеющимися средствами;
- Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте двери, не запирая их на замок;
- Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации.

**В случае пожара вне Вашего номера:**

- Увидев огонь или дым, немедленно **сообщите** о случившемся по телефону **121,02,112**;
- **Закройте** окна и дверь, **возьмите** свои документы и идите по свободным от дыма коридорам и лестницам к выходу из здания, при задымлении направляйтесь к выходу, пригнувшись к полу (на четвереньках);
- **Запрещается** пользоваться лифтом при эвакуации.

**Если Вы не можете покинуть комнату:**

- Если коридоры сильно задымлены, **оставайтесь** в Вашем номере, немедленно закрыв дверь и открыв окна;
- **Заполните** ванну водой;
- **Сообщите** по телефону **121,02,112** о Вашем местонахождении;
- Во избежание отравления дымом, **закройте** щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами или постельными принадлежностями;
- В случае проникновения дыма в Ваш номер, **защитите** Ваш нос и рот мокрым полотенцем, низко наклонитесь или ложитесь на пол;
- **Проверьте**, не нагревается ли дверь, в случае необходимости, смачивайте ее водой с помощью мусорной корзины;
- С прибытием к месту происшествия пожарных **подойдите** к окну и подайте знак об оказании Вам помощи;
- В случае организованной эвакуации проживающих гостей из гостиницы, **действуйте** по указанию администрации или пожарной охраны.

**Самое важное: сохраняйте спокойствие и не поддавайтесь панике!**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**