**Утверждаю:**

**Директор ООО «Дом Отель»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.А. Шашкина**

**Правила проживания в ООО«Дом Отель», порядок бронирования номеров.**

Настоящие правила разработаны в соответствии с постановлением правительства РФ № 1085 от 09.10.2015 г. «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Законом РФ «О защите прав потребителей», действующим законодательством РФ, а также Уставом ООО «Дом Отель» с целью упорядочения взаимоотношений между исполнителем – ООО «Дом Отель» (далее Отель) и индивидуальными гостями, либо группой гостей (далее Гости), использующими услуги Отеля для временного размещения в период пребывания в г. Красноярске.

1. ***Правила проживания :***
	1. Гостиницы компании ООО «Дом Отель» предназначены для приема, размещения и обслуживания граждан Российской Федерации и зарубежных государств.
	2. Гостиницы «Дом Отель» предназначены для временного проживания на срок не выше двух месяцев. Проживание свыше двух месяцев возможно с разрешения администрации Отелей.
	3. Режим работы Отелей – круглосуточно.
	4. Для проживающих в Отелях вход в Отели осуществляется по карте гостя.
	5. Оплата за проживание в Отеле и дополнительные услуги осуществляется по свободным ценам, установленными Отелями (согласно утверждённым прайсам).
	6. Общее количество проживающих в номере должно соответствовать количеству мест в номере.
	7. Оплата за проживание в Отелях производится в день заезда. Вы можете оплатить весь срок проживания вперед или производить посуточную оплату проживания.
	8. Оплату за предоставление услуги питания Вы можете произвести сразу по факту заказа услуги.
	9. Для хранения ценных бумаг, денег, кредитных карточек, драгоценностей в номерах предусмотрены индивидуальные сейфы (инструкция по пользованию прилагается).
	10. Крупногабаритные вещи Вы можете оставить в камерах хранения Отелей.
	11. Если Вы ожидаете гостей, пожалуйста, сообщите об этом Службе Приема и Размещения заранее. Мы советуем Вам лично встречать Ваших гостей, а также провожать их после посещения.
	12. Мы не советуем приглашать незнакомых или малознакомых лиц. Просим Вас не оставлять Ваших гостей одних в номере. Если гость остается в номере после 23:00 – его необходимо зарегистрировать в Службе Приема и Размещения.
	13. Передавать посторонним лицам электронные карты доступа в номера не разрешается.
	14. Просим Вас соблюдать тишину на этажах и в номерах отеля.
	15. Приносить в номера животных и птиц не разрешается.
	16. Просим Вас не переставлять мебель в номере.
	17. Просим Вас соблюдать правила пожарной безопасности, не пользоваться открытым огнем, не хранить легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества.
	18. Просим Вас бережно относиться к оборудованию номера и имуществу Отелей.
	19. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций, просим Вас действовать следующим образом:
* В случае болезни, плохого самочувствия, травмы – сообщите в Службу Приема и Размещения, Вам окажут первую доврачебную помощь, вызовут Скорую помощь (при необходимости).
* В случае возникновения пожара – позвоните по **телефону 01** и сообщите в Службу Приема и Размещения, покиньте помещение, согласно плану эвакуации, расположенного на входной двери.
* В случае возникновения каких-либо поломок и неисправностей в номере - позвоните в Службу Приема и Размещения.
* В случае возникновения вопросов по проживанию и получения дополнительной, интересующей Вас информации – позвоните в Службу Приема и Размещения.
1. ***Порядок бронирования номеров в Отеле:***
	1. Гость, либо иное лицо в интересах Гостя, направляет в Отель заявку на бронирование по телефону/факсу, либо по электронной почте.
	2. При поступлении заявки ей присваивают уникальный номер, который указывается в дальнейшем при переписке между Отелем и Гостем.
	3. Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:
* Ф.И.О. Гостей;
* Даты, время заезда и выезда гостя (группы гостей);
* Категорию номера;
* Способ оплаты (наличный/безналичный расчет);
* Реквизиты компании – плательщика;
* Контактное лицо, контактный телефон.
	1. Служба бронирования в течение 3 (трех) часов с момента получения заявки на бронирование подтверждает Гостю бронирование (направляет сообщение в письменном виде), либо отказывает (направляет сообщение об отказе в подтверждении бронирования). В случае безналичной формы оплаты услуг Гостю выставляется счет на оплату. Указанные сообщения и счет направляются Гостю по факсу или по электронной почте.
	2. С момента подтверждения Отелем заявки на бронирование и ее направления Гостю, указанный в заявке номер считается предварительно забронированным.
	3. В случае группового заезда, в течение 24 часов, Отель направляет в адрес Гостя типовой договор на оказание гостиничных услуг, в котором стороны договариваются о сроках оплаты, перечне услуг и т.д.
	4. Номер считается гарантированно забронированным в момент поступления предоплаты на расчетный счёт, либо в кассу Отеля, а также в случаях предусмотренных п.3.1. настоящих Правил.
1. ***Гарантированное и негарантированное бронирование.***
	1. Гарантированным бронирование считается в следующих случаях:
* При внесении Гостем 100% предоплаты первых суток проживания (кредитная карта, денежный депозит, компания Гостя, туристическое агентство);
* При наличии между Отелем и Гостем действующего договора, где закреплено право Гостя на отсрочку платежа;
* При предоставлении Гостем оригинала письма компании с гарантиями оплаты;
* При наличии письменного распоряжении директора Отеля.
	1. Любые другие случаи бронирования Гостем услуг Отеля считаются негарантированными.
	2. При негарантированном бронировании Отель сохраняет за собой право распоряжаться по своему усмотрению номерами, которые не гарантированы и не оплачены до истечения срока прибытия Гостя. Все резервации номеров без гарантии отменяют после 18:00.
1. ***Правила заезда Гостей, расчетный час.***
	1. Время, указываемое в настоящих Правилах, местное.
	2. Заезд Гостей производится с 13:00 часов дня заезда, согласованного сторонами в сообщении о подтверждении бронирования. Расчетный час – 12:00 часов дня отъезда.
	3. Гарантированный ранний заезд (с 00.00 до 13.00) и гарантированный поздний выезд (с 12.00 до 00.00) предоставляются при оплате в размере 50% (полсуток) от стоимости номера за сутки. Ранний заезд без дополнительной оплаты возможен с 00:00 до 13:00 при наличии свободных номеров. Поздний выезд в отеле без дополнительной оплаты предусмотрен только в выходные дни (суббота, воскресенье) до 18:00.
	4. В момент заезда Гость предъявляет администратору Отеля сообщение о подтверждении гостиничного номера, предоставленное Отелем.
	5. Гарантированное бронирование номера, подтвержденное Отелем, сохраняется за Гостем до 13:00 часов следующих за днем заезда Гостя суток.
	6. В случае неприбытия Гостя к 13:00 часам следующих за днем заезда Гостя суток, бронирование аннулируется. В случае прибытия Гостя после 13:00 часов, его размещение в Отеле производится в порядке общей очередности и при наличии свободных мест.
	7. В случае опоздания (прибытия после 00:00 часов следующих за днем заезда Гостя суток) или неприбытия с Гостя взыскивается плата за фактический простой номера в размере стоимости проживания за сутки в номере заказанной категории.
2. ***Стоимость услуг Отеля.***
	1. Стоимость проживания указывается в подтверждении о бронировании.
	2. Оплата за дополнительные услуги производится по ценам, указанным в прейскуранте Отелей.
	3. При размещении Гостей с детьми:
* До 7 лет дети размещаются бесплатно без предоставления дополнительного места;
* С 7 до 14 лет – размещаются бесплатно с предоставлением дополнительного места.
1. ***Порядок оплаты услуг Отеля.***
	1. Оплата услуг может быть произведена одним из следующих способов:
* Оплата услуг Отеля Гостем в безналичном порядке путем банковского перевода денежных средств на расчетный счет Отеля, указанный в договоре;
* Оплата услуг Отеля Гостем за наличный расчет: наличными денежными средствами или с применением банковской кредитной карты (MasterCard, Visa и т.д.)
	1. Выбранный Гостем способ оплаты указывается в заявке на бронирование и подтверждается Отелем.
	2. Обязательство Гостя по оплате услуг Отеля считается выполненными:
		1. При оплате услуг наличными – в момент внесения наличных денежных средств исполнителю либо платежному агенту (субагенту) осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц.
		2. При оплате услуг путем перевода потребителем наличных денежных средств без открытия банковского счета – в момент внесения потребителем наличных денежных средств кредитной организации либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющим деятельность в соответствии с законодательством РФ о национальной платежной системе.
		3. При оплате услуг путем перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов - с момента подтверждения его исполнения обслуживающей потребителя кредитной организацией.
	3. Оплата услуг производится в рублях.
1. ***Отказ от бронирования.***
	1. В случае отказа (аннуляции) Гостя от гарантированного бронирования, письменное уведомление о такой отмене должно быть направленно Гостем не позднее 24 часов до официально установленного Отелем часа заезда (13:00). В случае нарушения указанного условия с Гостя, подавшего заявку на бронирование, взимается штраф за позднюю аннуляцию в размере суточной стоимости проживания в номере, указанного в заявке.
2. ***Бронирование на группы Гостей.***
	1. При заезде группы Гостей заявки на бронирование принимаются не позднее, чем за 3 дня до даты предполагаемого заезда группы. Группой считается количество Гостей, направляющих заявку на бронирование от 10 номеров.
	2. В случае отказа (аннуляции) Гостя от гарантированного группового бронирования, письменное уведомление о такой отмене должно быть направленно Гостем не позднее 24 часов до официально установленного Отелем часа заезда (13:00). В случае нарушения указанного условия взимается штраф за позднюю аннуляцию, сбор в размере суточной стоимости проживания в номерах, указанных в заявке.

**Желаем Вам приятного проживания и отдыха в Отелях нашей сети!**