***ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ***

***В ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОМ КОМПЛЕКСЕ***

***«КНЯЗЬ ВЛАДИМИР»***

***«Утверждаю»***

***Управляющий предприятием***

 ***ООО «Отель-XXII век»***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Л. М. Шарова***

***«09» января 2020 г.***

**Уважаемые гости!**

Мы рады принять Вас в нашем гостинично-ресторанном комплексе и готовы предоставить все имеющиеся в нём услуги. Для того чтобы Ваш отдых был максимально комфортным, а в наших с Вами отношениях установились взаимное понимание и уважение, просим ознакомиться с нижеследующими «Правилами предоставления услуг и проживания в гостинично-ресторанном комплексе «Князь Владимир».

Настоящие правила разработаны в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 № 1085 (ред. от 30.11.2018) и Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 12.07.2019).
 **Правила предоставления услуг и проживания в отеле**

**1**. В стоимость номера входят проживание и завтрак.

**2.** Стоимость дополнительного места (проживание) в номере категории «джуниор сюит» составляет 1000 руб./сутки (диван)**.** Стоимость завтрака – 300 руб./чел.

**3.** Стоимость дополнительного места (проживание) в стандартном номере – 700 руб./сутки (раскладная кровать). Стоимость завтрака – 300 руб./чел.

**4.** Дети до 3-х лет включительно размещаются без предоставления дополнительного места и завтрака бесплатно.

**5.** Время заезда в отель – **14:00** по местному времени. Расчетный час – **12:00** по местному времени.

**6.** В случае раннего заезда с **00:00** до **06:00** взимается дополнительная оплата в размере половины стоимости суток. В случае раннего заезда с **06:01** до **14:00** дополнительная оплата не взимается. Заселение производится при наличии свободных номеров забронированной категории.

**7.** При выезде гостя после **12:00** оплата за проживание взимается в следующем порядке:

* не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата (номера категорий «стандарт» – 150 руб./час, номера категорий «джуниор сюит» и «свадебный люкс» – 200 руб/час);
* от 6 до 12 часов после расчетного часа – 50 % от стоимости номера;
* от 12 до 24 часов – 100 % от стоимости номера.

**8.** Администрация комплекса предоставляет полный перечень всех необходимых документов, подтверждающий проживание в отеле и пользование дополнительными платными услугами.

**9.** При оформлении проживания гость обязан представить документы, удостоверяющие его личность (в соответствии с п. 19 «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации № 1085 от 09.10.2015 г.).

**10**. В период с 23:00 до 08:00 в отеле установлен режим тишины. Просим проявлять уважение к другим гостям, проживающим в отеле, и сотрудникам отеля и не совершать действия, нарушающие тишину и покой.

**11.** Для всех категорий номеров предусмотрен бесплатный завтрак: «Континентальный расширенный» (по меню) при загрузке гостиницы до 10 чел., «Шведский стол» при загрузке гостиницы от 10 чел. Время завтрака: с 07:30 до 10:00 по будням, с 8:00 до 10:30 по выходным дням.

**12.** Ключ от номера – это магнитная карта, запрограммированная специально для гостя на период его проживания в гостинице. Покидая номер, гость должен убедиться, что ключ находится у него.

**13.** На всей территории комплекса предусмотрен бесплатный доступ в Интернет по технологии Wi-fi.

**14.** Электрическое напряжение во всех электрических розетках номеров составляет 220 В.

**15.** Сотрудники Службы приема и размещения будут рады помочь в любое время и предоставить необходимую информацию: об авиарейсах, расписании железнодорожных поездов, репертуаре театров, кинотеатров и развлекательных учреждений города.

**16.** Гостю предоставляются без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

* вызов скорой помощи;
* пользование медицинской аптечкой;
* доставка в номер корреспонденции на имя гостя по ее получении;
* побудка к определенному времени;
* предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов, утюг, гладильная доска.

**17.** Своим гостям отель предлагает перечень дополнительных платных услуг, о которых можно узнать у дежурного администратора.

**18.** Уборка в номере проводится ежедневно. Смена постельного белья – 1 раз в 3 дня. Просим Вас соблюдать чистоту и порядок в номере и бережно относится к имуществу гостиницы.

**19.** В номере для каждого гостя предусмотрены: комплект полотенец, индивидуальные наборы для душа, фен, рожок и щетка для обуви, щетка для одежды. В номерах - «джуниор сюит», кроме перечисленных принадлежностей, имеются банные халаты и тапочки, индивидуальные зубные наборы.

**20.** Гость обязан соблюдать правила противопожарной безопасности:

* не оставлять без присмотра работающие электрические приборы;
* КУРЕНИЕ ЗАПРЕЩЕНО в номерах и на всей территории гостиницы (согласно Федеральному закону РФ от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ)
* ЗАПРЕЩЕНО разведение открытого огня, использование пиротехники, электроприборов, не входящих в комплектацию номера.

**23.** Уходя из номера на длительное время, гость обязан выключить электроприборы, осветительные приборы, закрыть окна, плотно закрыть входную дверь. Обращаем внимание на то, что администрация комплекса не несет ответственность за сохранность оставленного без присмотра личного имущества в незапертых номерах.

**24.** Гость несет материальную ответственность за утраченное либо поврежденное имущество отеля, полученное им во временное пользование. Для возмещения полной стоимости утраченного (поврежденного) имущества необходимо обратиться к администратору.

**25.** В отеле запрещено употребление и хранение наркотических средств, хранение и использование взрывчатых веществ, оружия, химических препаратов, представляющих угрозу здоровью и жизни граждан.

**26.** По просьбе гостя в номере могут находиться посторонние лица с 08:00 до 23:00 при наличии документов, подтверждающих их личность, и регистрации посетителей у дежурного администратора.

**27.** Гостю запрещено оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера.

**28.** Размещение домашних животными в номерах не предусмотрено санитарно-гигиеническими нормами.

**29.** О своем намерении выехать из номера гостю следует сообщить за 5 минут до освобождения номера дежурному администратору.

**30.** При выезде необходимо произвести окончательный расчет за проживание, оказанные дополнительные платные услуги и сдать ключ-карту дежурному администратору.

***Администрация комплекса***