

## Правила проживания в отеле "Дива" г. Судак.

### Уважаемый Гость!

**Отель «Дива» рад приветствовать Вас! Мы приложим все усилия, чтобы Ваше пребывание было приятным и комфортным.**

**Для этого разрешите предоставить Вам краткую информацию об отеле и порядке проживания:**

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в отеле "Дива".

1. Отель предназначен для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер, при желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа - 12 часов по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.
2. Режим работы отеля "Дива" - круглосуточный.
3. Расчетный час - 12 часов по местному времени.
4. Заезд – с 14:00, Выезд – до 12:00.
5. Регистрация заезда с 00:00 до 14:00 осуществляется только при предварительном бронировании. При этом взимается плата за бронирование в размере 50% от стоимости номера.
6. Поселение в отель граждан осуществляется по предъявлении ими паспорта, военного билета или иного документа удостоверяющего личность. При согласии гостя с действующими правилами отеля и оформлении проживания договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.
7. Администрация отеля имеет право заключать договор на бронирование мест. При наличии свободных мест администрация принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме. При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией отеля. При опоздании взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. Бронь на номер предоставляется с 14:00 часов до 12:00 часов следующего дня, т.е. расчетного часа.
8. Плата за проживание и услуги в отеле, включая страховые взносы и залоговые платежи, осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденного руководством отеля прейскуранта. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами или путем безналичного перечисления по договору бронирования. Поселение в отель производится только после внесения гостем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания. Кассовый чек выдается гостю на руки сразу после оплаты, а счет - при выезде из отеля;
9. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом - 12 часов по местному времени. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.
10. За проживание детей в возрасте до 5 лет, без предоставления отдельного места, оплата не взимается. При предоставлении ребенку до 5 (пяти) лет основного места, а также при проживании с родителями двух и более детей взимается плата, согласно утвержденному в гостинице прейскуранту.
11. В случае предварительного бронирования плата за сутки взимается в размере 100% от стоимости номера, вне зависимости от времени заезда, но не ранее 14:00 часов (см.п.5). Размещение гостя в забронированном номере до расчетного часа заезда допускается только по предварительному согласованию со службой бронирования отеля. В этом случае действует "тариф за раннюю бронь":
  - при размещении гостя в забронированном номере с 00:00 до 14:00 текущих суток, плата за бронь взимается дополнительно в размере 50% от стоимости номера.
12. Вне зависимости от вида поселения, в случае задержки выезда гостя после расчетного часа на срок не более 6 часов производится почасовая оплата. При задержке выезда на срок от 6 до 12 часов после расчетного часа плата взимается за половину суток. При выезде по истечении более 12 часов после расчетного часа оплата производится как за полные сутки.
13. В случае незаезда или поздней, менее чем за 1 сутки, отмены бронирования, а также отказа или сокращения срока проживания, администрация вправе удержать, из внесенной гостем (его гарантом) предоплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания. Данная сумма является платой за резервирование номера на имя гостя на весь период его проживания.
14. При нарушении Гостем сроков заезда (опоздании) по заказанной брони или оплате номеров, отель «Дива» не гарантирует размещение Гостя в заказанной категории номеров, а размещает на имеющиеся свободные места с перерасчетом стоимости услуг, в случае предоставления номеров другой категории.
15. По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов; для этого посетителю необходимо оставить у администратора на стойке регистрации удостоверение личности.
16. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или прохода в отель зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата согласно утвержденному в отеле «Дива» прейскуранту.
17. Смена белья и полотенец производится в соответствии с требованиями ГОСТА Р 50645-94 «Классификация гостиниц»- 1 раз в 3 дня-белья, 1-раз в сутки – полотенце. По просьбе гостя осуществляется досрочная смена белья (в стоимость номера услуга не входит).
18. Отель обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг:
  - вызов "скорой помощи";
  - пользование медицинской аптечкой;
  - вызов такси;
  - предоставление утюга;
  - доставка в номер корреспонденции по ее получении;
  - пробудка к определенному времени;
  - пользование Wi-Fi на всей территории отеля;

19. Отель оказывает гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с перечнем и реестром цен на дополнительные услуги.

20. Отель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения). При обнаружении существенного недостатка в гостиничной услуге, администрация принимает меры к его устранению в течение суток с момента предъявления проживающим требования.

21. Проживающий обязан:

- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, радио, телевизор;
- сдать ключ администратору;
- соблюдать установленный в отеле "Дива" порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и отеле;
- 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»;
- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- исключать возможность возникновения в номере инфекции;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные гостиницей дополнительные услуги.

22. В отеле запрещается:

- выносить из номера постельные принадлежности и полотенца;
- 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 (птиц, рептилий);
- курить в номере и на всей территории гостиницы;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
- нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах.

23. В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» запрещается курение табака на всей территории гостиницы. Гость согласен за курение в номере уплатить штраф в размере 5000 рублей, который пойдет на очистку номера и воздуха от запаха дыма.

24. Администрация 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.

25. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора гостиницы и выдается по требованию потребителей.

26. Администрация отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

27. Отель вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба гостинице.

28. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в службе сервиса.

29. В случае возникновения жалоб со стороны потребителя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

30. Постоялец принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением личных номеров постояльцев и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

31. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ. \*

32. Настоящие правила, а также правила пожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами находятся в каждом гостиничном номере.

\* Правила проживания в гостинице разработаны на основе Закона РФ "О защите прав потребителей" и "Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015г.