****

***Правила проживания и бронирования в «Парк-Отеле «Надежда»***

 ***(Разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ*** [**№ 1085 от 09.10.2015**](http://yandex.ru/clck/jsredir?from=yandex.ru%3Bsearch%2F%3Bweb%3B%3B&text=&etext=1024.gx4Ftgl2oNDCyDZKOYvdrDL5eEhMAzapmTkIH0cVeOZ_RAUzknK5ze_dfLLly_QFjrcCx5jALawwBFmfm78yybUbqQ2YRtp7ZIiFs0Z_F3KBM04pwNZG7sLKt_Q5bPzgYD6Ypv7z6ANeNeC8mMqyZawF34dg16sVaHlLkjg4UwM.c39d20a9fc258236574153bece47135f27ccf011&uuid=&state=PEtFfuTeVD5kpHnK9lio9daDl0Ow0EQqBnwXqr2CGSTlhSDEzIy2U1LCcDQlKH1X7blF4d8dl7aEp1rrMxBAsq_b-4T7ZTjip7038xZy-tVMsSZMqBC8xw&data=UlNrNmk5WktYejR0eWJFYk1LdmtxdlFBelhsbU0wVlJpWTQtamxDUVlLZ1ZMUDBJOEZTSktwX1hpQ20tM0xranYwMHNzTFhVQlF6Nl92T3FtNy1XLWtkRVowZFNndDhXNS1taTZxdW9pU0RiUnFmeUJmbGE3Zw&b64e=2&sign=cdee0fac16c795ed244794a4c9b4b610&keyno=0&cst=AiuY0DBWFJ4EhnbxqmjDhfuJCme7dv_QiWjE8bEFv2b7871nfsaA5lHoHtcn-UO4YOPAlTXNjneLk2AlWYR16zB7S8aQ8lnHZva_ZUcGjwALsHmOa0YFZlcmNt4jfaz-Y-Wst8uLt1sa21a62dPUtHTWl3e_46GrvsroOiJusQ4SMV0O5NxXz9xlu3o8sFRTgJQS2TytxQvmLTHhza54hObjq6UL2sS1xfKBxnZfixnIufAq4VLllzR8mVCmZEIvJwFh2FOJ-_XWvdkb44A1Mzbx1Qbza38NYELr76ttJXGKirVLpiD2ONBfSBIm5j82l7HgkOjc5USImqTujgf6H_svRG0IAaqt4NxxLSiU5oA1Km6NCXuou4EkGDzKztFZIcMzRkCAY0aIRIAG8qF1REOgJ8dxbcqGYuj-mtMkKx1Oi8AQYuVFALUPBypzMmKfldGGOG2Yfenmxu87fvAMmA&ref=orjY4mGPRjk5boDnW0uvlrrd71vZw9kpeituH4c-5B9JcE7-cmkyHnf4cO13cIQUWpMhkqK330IKtfkGrKyFkHLsJxzeoq4iQ1eBNGjvMjHkY3UZYdcVfZ1kR67ubYGYcFfrX79vBlGUs3WHDa8gzW-oJpkAHA2_5d2VWEe_oZrm8h25_RdKdPLFHA46rt5P1fAF8e9cfu9nHgqx-fqBkUlOgsqtAJQkCaF2X12ftZ3Gv7vnKLTf6mZEn7vtVm0eKSgzctETHhOYe3NDSbrL8glNjHjNZ9lFyfyUx28V61KwKRGuJheGy_aggUejXkkA0PI6ppOHwJue1rzxGtCqSci_pzuV99lfz2eoxBXJknEjfmYtPiy4CPpg9_92WiuB-R1wQT_eNe3AMmwzIJcXG-KxGkFgQlEzUE6dvhcI0ek-LV18D0-307xPaoiKzBfmsY3__SR6g53U_si6Mny_pnENF6C8msIc&l10n=ru&cts=1460639558727&mc=4.124613375544554)

**1. Цены на гостиничные услуги определяются исполнителем самостоятельно.**

**2. В АО « Парк-Отель «Надежда» гости проживают в течение срока, указанного в заявке на бронирование, договоре или санаторно-курортной путевке. Расчетный час для гостей, прибывших по санаторно-курортной путевке в день заезда с 8:00 часов. Расчетный час для гостей, проживающих в гостинице – 12 часов дня.**

**3. Общие положения.**

3.1. С правилами проживания и бронирования в Парк-Отеле «Надежда» гости могут ознакомиться:

в информационной папке в номере;

в информационной папке в холле гостиницы;

на официальном сайте гостиницы.

3.2. Служба приема и размещения работает круглосуточно.

3.3. При отсутствии документов, обязательных к предъявлению при размещении, при наличии задолженности за гостиничные услуги (проживание + доп.услуги), не возмещенный материальный ущерб, причиненный отелю при проживании ранее, отель вправе отказать гражданам в приеме и размещении.

**4. Бронирование номера.**

4.1. Бронирование номера (-ов) в гостинице осуществляется путем принятия письменной заявки на бронирование посредством почтовой и электронной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от конкретного потребителя или посредством телефонной связи:

Контакты для почтовой связи: 344068, г. Ростов-на -Дону, ул. Подъездная 55.

Контакты для электронной связи: nadezda.rost@mail.ru

Контакты для телефонной связи: +7 (863) 208-09-09, +7 (863) 208-09-08, +7 (800) 500-05-31.

4.2. В АО «Парк-Отель «Надежда» применяются следующие правила и виды бронирования:

-  **гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

Гарантированное бронирование означает предоставление Гостем Гостинице своих гарантий (бесспорного безотзывного обязательства) оплачивать услуги проживания, а также другие услуги Гостиницы. Гарантированным бронированием считается также в следующих случаях:

- При внесении Гостем 100% предоплаты за услуги отеля;

- При наличии между Гостиницей и Гостем действующего договора, где закреплено право Гостя на отсрочку платежа;

- При предоставлении Гостем оригинала письма предприятия с гарантиями оплаты;

- При наличии письменного распоряжения директора Гостиницы.

Любые другие случаи бронирования Гостем услуг Гостиницы считаются негарантированными.

- **негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

В случае негарантированного бронирования Отель имеет право повторно продать номер, предварительно уведомив, об этом Гостя.

4.3. При **негарантированном** бронировании Парк-Отель «Надежда» ожидает гостя до 18:00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

4.4. В случае опоздания гостя, забронировавшего номер (-а), с него взимается плата за фактический простой номера (-ов), но не более чем за одни гостиничные сутки.

4.5 При неиспользовании (при незаезде) гостем забронированного (-ых) и оплаченного (-ых) номера (-ов) стоимость (оплата) проживания за одни (первые) гостиничные сутки возврату не подлежит.

4.6 Право на внеочередное размещение в гостинице при наличии свободных мест имеют:

\* Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы; работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

\* инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

\* Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест.

**5. Оплата проживания.**

5.1. В отеле установлена посуточная оплата проживания;

5.2. Плата за бронирования не взимается.

5.3. В случае предварительного гарантированного бронирования плата за одни (первые) сутки взимается в размере 100% от фактического тарифа.

5.4. При опоздании гостя взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за одни сутки. При опоздании гостя более чем на одни сутки бронирование аннулируется.

5.5. **Плата за проживание и услуги в отеле осуществляется по свободным (договорным) ценам, утвержденным руководством АО «Парк-Отель «Надежда» и взимается в соответствии со** **временем заезда в гостиницу – 14 часов по местному времени текущих суток. Выезд должен быть осуществлен до 12 часов по местному времени следующих суток.** Продление проживания сверх забронированного и оплаченного времени (при отсутствии бронирования на данный номер) оплачивается в следующем размере:

с 12:00 до 14:00 после расчетного часа – комплиментарно;

с 14:00 до 18:00 после расчетного часа – почасовая оплата;

с 12:00 до 23:00 после расчетного часа – за 0,5 суток от стоимости номера;

5.6. Размещение гостя в забронированном номере до расчетного часа:

с 00:00 до 10:00 дня заезда (при наличии свободных номеров) - взимается плата в размере 0,5 суток от стоимости номера.

с 10:00 до 12:00 дня заезда (при наличии свободных номеров) – комплиментарно;

5.7. Все расчеты производятся в российских рублях. К оплате принимаются наличные и основные виды дебетовых и кредитных карт.

5.8. После 23.00 за нахождение гостей, не проживающих в номере, взимается плата из расчета стоимости дополнительного места на 1 человека (при условии предоставления документа для регистрации в гостинице).

5.9. При проведении расчётов со скидкой (сезонные скидки, спец. предложения, программа лояльности) действуют следующие правила: скидки предоставляются только от открытого тарифа при прямом бронировании через гостиницу (без услуг бронирующих/туристических компаний); скидки не суммируются.

**6*.* Порядок проживания в гостинице.**

6.1. Деньги, ценные бумаги, драгоценности, необходимо оставлять в сейфе в номере. При условии соблюдения настоящих правил, администрация гарантирует проживающим сохранность личных вещей.

6.2. Гостиница не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, тепла, воды).

6.3. В течение проживания гостя уборка номера производится ежедневно. Смена полотенец – ежедневно, смена постельного белья – каждые три дня. Уборка номера и смена полотенец более одного раза в день и смена постельного белья более одного раза в 3 дня - оплачивается дополнительно в соответствии с прейскурантом гостиницы.

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

6.5. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден или не запрашивает оставленные вещи, - вещи по истечении 6 месяцев со дня выезда из гостиницы утилизируются гостиницей.

6.5.1 Продукты питания и предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, нижнее белье) не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации.

6.5.2 Открытые индивидуальные косметические средства (шампуни, гели для душа и т.д.) хранению не подлежат.

6.6. Персонал гостиницы и проживающие должны соблюдать тишину и быть взаимно вежливы.

6.7 Книга отзывов и предложений находится у администратора на стойке приема и размещения, и выдается по первой просьбе/первому требованию. Заявления и жалобы принимаются гостиницей в письменной форме и рассматриваются в установленном Законом порядке.

6.8 **Обязанности Гостя:**

* Соблюдать правила и порядок проживания.
* Соблюдать правила противопожарной безопасности и правила пользования электрическими приборами.
* Соблюдать расчетный час (12:00 часов дня) и при выезде сдать номер сообщив о своем отъезде сотрудникам службы приема и размещения по внутреннему телефону «1026» или непосредственно на стойке приема и размещения.
* Оплатить все оказанные платные услуги.
* В случае задержки выезда заблаговременно согласовать с администратором время выезда.
* Оплатить ущерб причиненный отелю. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества».
* Не беспокоить проживающих в отеле гостей, соблюдать тишину и порядок.
* Не использовать в номере электронагревательные приборы.
* Уходя из номера закрывать краны, окна, выключать свет и бытовые приборы.
* Не рекомендуется приглашать в номер незнакомых людей, оставлять гостей одних в номере, передавать ключи, оставлять дверь номера открытой.

**7**. **В гостинице запрещается**:

7.1 . Курить на всей территории отеля, в том числе в номерах (в соответствии с Законом Российской Федерации «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 N 15-ФЗ)

Курение разрешено только в специально отведенных для этого местах.

В случае нарушения данного обязательства отель оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения проживающего к административной ответственности за курение в неположенных местах. В данном случае, если отель будет привлечен к административной ответственности, вследствие вышеуказанного нарушения проживающим (и/или приглашенными им лицами) установленного запрета курения табака на территории отеля , отель оставляет за собой право потребовать от вышеуказанного проживающего компенсации гостинице денежных средств, в размере штрафа, предъявленного отелю компетентными государственными органами. Курение в номере влечет за собой необходимость возмещения гостем ущерба отелю в виде затрат на дополнительную специальную уборку номера (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, стирка штор, гардин, текстиля) в размере 5000 рублей.

7.2 Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы , оружие;

7.3. Пользоваться электрокипятильником, электроплиткой, электрообогревателем и т.п.;

7.4 Держать в номере животных, птиц, рептилий и т.д.

**8. Услуги, предоставляемые гостиницей на время проживания.**

8.1. На время проживания отель бесплатно предоставляет следующие услуги:

* Вызов бригады скорой помощи, других специальных служб.
* Пользование медицинской аптечкой.
* Побудка к определенному времени.
* Предоставление кипятка, иголок и ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
* Доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю, по её получении.
* Вызов такси, заказ автомобиля.
* Услуги беспроводного Интернета.
* Регистрация российских граждан и постановка на миграционный учёт иностранных граждан.

**8.2.** За дополнительную плату оказываются следующие услуги:

* Питание в ресторане «Терасса».
* Дополнительная смена постельного белья.
* Услуги прачечной и глажка белья.
* Аренда конференц-зала.
* Питание по меню службы доставки еды и напитков в номер.

**8.3.** Услуга размещения в гостинице с животными **не предоставляется.**

**Благодарим за выбор нашего отеля. Мы будем рады помочь Вам**

**в решении любых** **возникающих вопросов.**

С уважением, Администрация «Парк-Отеля «Надежда».