



Внутренние правила проживания в гостинице «Атриум»

1. Общие положения

1.1. Данные правила устанавливают для гостей гостиницы внутренний распорядок, правила пользования имуществом **гостиницы**, объём предоставляемых услуг, ответственность сторон.

1.2. Деятельность гостиницы также регулируется Правилами пользования гостиницами и аналогичными средствами размещения и предоставления гостиничных услуг от 16.03.2004г. № 19, законом РФ «О туризме» и иными законодательными актами.

2. Правила пользования имуществом гостиницы

2.1. Гостиница «*Атриум*» предоставляет для **проживания** номера со всеми удобствами, оснащенные бытовой техникой (телевизор, холодильник, кондиционер и др.) и другим оборудованием. Номера **Гостиницы «Атриум»** и помещения общего пользования утеплены, имеют современную отделку, инженерные сети, оборудование, комплектацию, соответствующие всем требованиям на момент ввода в эксплуатацию (2009 год). В холле **гостиницы** расположены стойка администратора, зона ожидания, рабочее место ночного администратора, оборудованный санузел, Wi-Fi зона.

2.2. Проживающие должны бережно обращаться с имуществом **гостиницы**, использовать оборудование по назначению, соблюдать требования пожарной безопасности. В случае выявления повреждения имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (затопление, возгорание, разбитые стёкла и т.п.) необходимо **немедленно сообщить** об этом администратору.

3. Внутренний распорядок проживания в гостинице

3.1. За соблюдением внутреннего распорядка следит администратор **гостиницы «Атриум»**. Он даёт посетителям разъяснения относительно правил проживания, принимает от них жалобы по поводу действий персонала и других посетителей, нарушающих установленный порядок работы гостиницы.

3.2. Гость, **после заключения договора** на проживание (анкета гостя), получает у администратора ключ-карту от номера. **Запрещается** передавать ключ-карту другим лицам.

После выдачи ключа-карты посетителю у персонала остаются дубликаты.

ВНИМАНИЕ! Электронный ключ-карта обеспечивает доступ гостей в номер

3.3. Если у проживающих в гостинице имеются особо ценные вещи (деньги, драгоценности и т.п.), которые имеют компактные размеры, то для гарантии сохранности, необходимо сдать их на хранение на стойку администратора в сейф отеля. За не сданные на хранение ценные вещи гостиница ответственности не несет.

3.4. Во всех помещениях гостиницы у окон, около центрального входа **курить запрещено**. За курение в помещениях гостиницы налагается **штраф 10000 руб.** При повторном обнаружении

случаев курения в местах, указанных выше, администрация гостиницы имеет право выселить гостя.

3.5. С 22 до 8 часов утра внутри и на территории гостиницы необходимо сохранять тишину. В номерах в это время **запрещается** включать на большую громкость аудиосистемы и телевизоры.

3.6. Проживающие в гостинице могут принимать гостей с 8 до 22 часов. Администратор имеет право проверить документы гостя, т.к. ведёт запись всех приходящих в гостиницу посетителей. Проживающий в номере должен дать согласие на посещение гостя. При нарушении правил внутреннего распорядка гостиницы за гостя отвечает проживающий в номере. Администратор имеет право **запретить** гостю проход в гостиницу в случаях, предусмотренных п.п.12.3 и 12.4, или в случае несогласия проживающего в номере.

3.7. Если проживающий в номере желает, чтобы его не беспокоили необходимо повесить табличку на ручке входной двери в номер со стороны коридора.

3.8 Нахождение любых животных в гостинице **запрещается**.

4. Энергосбережение

4.1. В номерах **запрещается** использовать тройники и удлинители, мощные электроприборы, в том числе нагревательные (электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом гостиницы. В случае необходимости зарядки аккумуляторов во время отсутствия проживающего в номере, следует обратиться к администратору, который поставит на зарядку аккумулятор (мобильного телефона, видеокамеры и т.п.).

4.2. **Запрещается оставлять открытыми краны холодной, а главное, горячей воды после ухода из номера.**

4.3. Потребление электроэнергии для гостиницы лимитировано. Неразумное её использование может привести к отключению электроэнергии во всём здании.

4.4 **При работающем кондиционере, окна и наружные входные двери должны быть закрыты!** Ежедневно необходимо проветривать комнаты, при этом кондиционер должен быть выключен. В двухкомнатных номерах для надежной работы кондиционера в режиме охлаждения необходимо сначала дать ему поработать в одной комнате, а затем охлаждать весь номер.

5. Видеонаблюдение

5.1 Территория гостиницы, все входы в неё, внутренние лестницы, холл контролируются видеокамерами. Вся информация регистрируется, записывается и хранится на цифровых носителях. Видео-наблюдение осуществляется в целях безопасности гостей, их имущества, а так же имущества гостиницы.

6. Заезд и парковка автотранспорта

6.1. Заезд автомобилей возможен с проспекта Героев Сталинграда.

6.2. Парковка машин на территории гостиничного комплекса платная. Количество парковочных мест ограничено, поэтому парковочное место определяет администратор отеля. Самостоятельная парковка запрещена.

6.3. **Категорически запрещается** оставлять транспортные средства на заездах, выездах и внутренних проездах.

6.4. За нарушение правил стоянки и парковки предусмотрен **штраф 1000 руб.**

6.5. Отель осуществляет видеонаблюдение с фиксацией за размещенным автомобилем.

6.6. Отель не несет ответственности за сохранность и порчу транспортных средств, размещенных на паркинге.

7. Услуги, предоставляемые гостиницей.

7.1. Гостиница предоставляет основные услуги, которые входят в стоимость проживания, и дополнительные, которые предоставляются за отдельную плату. Проживающий вправе отказаться от оплаты дополнительных услуг.

7.2. К основным услугам относится предоставление номера для проживания, уборка номеров, принятие вещей на хранение в сейф (камеру хранения), доставка в номер корреспонденции, вызов скорой помощи.

7.3. Гостиница принимает постояльцев для проживания круглосуточно. В пользование предоставляется номер на определённое количество мест. Если возникает необходимость расселения в номере дополнительного количества гостей и номер оборудован для их размещения, то они имеют право поселиться за отдельную плату. Дети до 16 лет могут проживать в гостинице только со взрослыми (родителями или взрослыми сопровождающими лицами).

7.4. Текущая уборка, вынос мусора и проветривание проводится ежедневно, замена полотенец и постельного белья осуществляется не реже 1 раза в 7 дней.

7.5. По желанию постояльцев может быть осуществлена внеочередная смена белья, полотенец за дополнительную оплату.

7.6. За все дополнительные услуги установлена оплата согласно прейскуранту.

7.7. При пользовании открытым плавательным бассейном гостю предоставляется полотенце. Гости обязаны не оставлять детей без присмотра при пользовании бассейном, не прыгать с бортов, водопада и противотока.

7.8. В отеле осуществляется контроль за пожарным состоянием помещений. В случае срабатывания систем оповещения о пожаре гость обязан срочно покинуть отель.

7.9. Гостиница предоставляет по прейскуранту за плату дополнительные услуги. Условия и стоимость уточняется у администратора отеля.

8. Бронирование номеров.

8.1 Бронирование номеров – предварительный заказ, произведенный до начала суток запланированного заезда.

Устанавливается следующий порядок бронирования:

- заявка, подтверждение заявки;
- выставление счета на оплату;
- письменное подтверждение бронирования номера с готовностью к 14.00 в день заезда.

Оплата бронирования:

- осуществляется в размере 100 % стоимости первых суток проживания. При этом бронирование считается гарантированным. В случае отсутствия или отказа от оплаты первых суток – бронирование считается не гарантированным и может быть отменено отелем с уведомлением бронирующего любым способом (смс, электронное письмо, телефонный звонок).

Ранний заезд (до расчетного часа) или поздний выезд возможен только по предварительному согласованию с гостиницей.

Плата за бронь возвращается только в случае своевременно аннулированного заказа – не позднее, чем за 1 сутки до даты запланированного заезда. При аннуляции в более поздние сроки, оплата за бронь не возвращается.

При позднем аннулировании заказа, в срок позже, чем за одни сутки до даты запланированного заезда, гостиница может вернуть оплату за бронь в случае фактического заселения этого гостиничного номера другими проживающими, и если в нем прожили не менее одних суток.

При аннулировании заказа, менее чем за 1 сутки до расчетного часа указанного дня поселения или фактическом неприбытии – плата за бронь не возвращается.

9. Питание.

9.1. При бронировании отеля с завтраком, питание осуществляется в помещении 1-го этажа с 7:45 до 10:00.

9.2. В номерах гостиницы запрещается приготовление пищи (кроме номеров категории Апартаменты). Запрещено сбрасывать в канализацию остатки пищи и пищевые отходы.

9.3. При бронировании отеля без завтрака, предоставление услуги не производится. Дополнительная оплата за завтраки может осуществляться при необходимости и предварительном заказе завтрака в отеле.

10. Льготы

10.1. В гостинице действуют льготы, установленные законодательством РФ. Правом первоочередного поселения пользуются ветераны ВОВ, ветераны и участники СВО, герои Советского Союза, герои Социалистического труда, герои России, инвалиды, депутаты ВР АРК, родители с детьми до 1-го года.

10.2. В гостинице действуют следующие скидки по оплате за проживание:

- дети до 3-х лет – размещаются бесплатно с предоставлением детской кроватки (по возможности);
- дети от 3 до 7 лет – размещаются бесплатно без предоставления места и питания.

Дети до 16 лет размещаются в отеле только с родителями или взрослыми сопровождающими лицами.

Размер скидок не суммируется, применяется любая из них по выбору постояльца.

Если заказчик и потребитель услуги - разные лица (например, турфирма и турист), то скидка предоставляется только одному из них.

Для применения групповой скидки оплата за группу должна производиться общим платежом или должна быть единая заявка на бронирование номеров.

11. Порядок оплаты гостиничных услуг

11.1. Оплата за предоставление гостиничных услуг взимается предварительно.

√ *Расчётный час – 12.00 по местному времени. Время заезда 14.00, время выезда 12.00.*

По общему правилу действие договора на предоставление гостиничных услуг заканчивается в 12 часов дня, следующего за днём прибытия гостя. Гости, прибывающие с 6 до 12 часов оплачивают 50% суточной платы. Гости, выезжающие из гостиницы в период с 12 до 15 часов, производят почасовую доплату за фактически полные и неполные часы после 12-00; выезжающие в период с 15 до 17 часов производят доплату за половину суток; выезжающие после 17 часов производят доплату в размере суточной платы.

√ *Минимальная оплата производится за одни сутки.*

√ *Почасовая оплата или оплата за половину суток возможна только при проживании более одних суток.*

12. Прекращение проживания в гостинице. Отказ в расселении.

12.1. Гости прекращают проживание в гостинице по истечению договора о предоставлении гостиничных услуг (анкета гостя) между постояльцем и гостиницей.

12.2. Гость имеет право расторгнуть договор о предоставлении гостиничных услуг в любое время при условии оплаты фактически оказанных услуг.

12.3. Если проживающий неоднократно нарушает внутренние правила гостиницы, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания гостей в других номерах, гостиница имеет право отказать в расселении или расторгнуть договор (осуществить выселение). В этом случае после вычета суммы, покрывающей нанесенные гостем материальные убытки и (или) штрафы, предусмотренные настоящими правилами, гостю возвращается остаток внесённой ранее оплаты.

12.4. Администратор имеет право отказать в расселении в случаях если:

- у приезжающих отсутствуют документы, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые;
 - отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;
 - у гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведёт;
 - гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в гостинице (режим курения, парковки и т.д.);
 - в других случаях, предусмотренным законодательством РФ и здравым смыслом.
- В спорных случаях вопросы решаются директором.

13. Ответственность администрации гостиницы и ее гостей.

13.1. При условии невыполнения полностью или частично договорных обязательств, связанных с предоставлением гостиничных услуг, виновная сторона должна возместить другой стороне понесённые в связи с этим убытки.

13.2. При невозможности выполнить условия заключённого договора (кроме случаев форс-мажорного характера)*, гостиница обязана разместить гостя в другой гостинице, расположенной в данной местности, с предоставлением услуги равноценной или более высокого качества. Дополнительные расходы при этом, покрываются гостиницей в размере не более 10% от стоимости неоказанной услуги.

13.3. Гость, при выявлении недостатков в предоставленной услуге, имеет право по своему выбору требовать:

- устранения недостатков бесплатно в кратчайший срок;
- соответствующего уменьшения цены за предоставленную услугу.

13.4. Гостиница должна принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в соответствии с требованием гостя.

13.5. Гостиница не несет ответственности за недостатки в оказании услуг, если докажет, что они возникли по вине самого гостя или в результате действия непреодолимой силы.

13.6. Проживающий имеет право расторгнуть договор о предоставлении гостиничных услуг и, согласно действующему законодательству, требовать полного возмещения убытков, если гостиница в установленный срок не устранила недостатки.

Деньги, оплаченные гостем за услуги, возвращаются в день расторжения договора или в другой срок, но не позднее 7 дней со дня предъявления соответствующего требования.

13.7. Гостиница отвечает за сохранность вещей, находящихся в номере, кроме ценных вещей (деньги, драгоценности, ценные бумаги и др.). Ценные вещи должны быть сданы на хранение в сейф на ресепшн.

13.8. В случае утери или повреждения вещи, постоялец должен немедленно уведомить об этом администратора. Если до окончания срока проживания гость не предъявил свои требования к администрации гостиницы, считается, что его вещи не были утеряны или повреждены.

13.9. В случае выявления забытых вещей, администрация гостиницы обязана немедленно

уведомить об этом владельца вещей, если он оставил контактные данные. Забытые вещи хранятся в гостинице в течение 6 месяцев, после чего передаются в соответствующие органы публичной власти или уничтожаются, о чём составляется акт установленной формы.

13.10. При причинении гостинице значительного материального ущерба по вине или халатности проживающих и (или) их гостей в обязательном порядке должен быть составлен акт установленного образца. В данном случае кроме возмещения ущерба проживающий должен добровольно или в судебном порядке возместить гостинице потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т.п. случаев (например, при затоплении водой, поджог).

13.11.*Форс-мажорными обстоятельствами являются:

- стихийные бедствия, ураганы, землетрясения и т.д.;
- военные боевые действия, беспорядки, забастовки;
- перебои в подаче энергоресурсов (вода, электроэнергия, газ), связи, интернета, программ TV по независящим от гостиницы причинам;
- решения или действия органов власти, правоохранительных органов, ФСБ и других контролирующих органов, которые блокируют частично или полностью работу гостиницы.

Утверждено 01 октября 2022 г. для размещения на информационных носителях.

Генеральный директор Цыба Галина Константиновна