**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ (Договор на оказание гостиничных услуг)**

**В ГОСТЕВОМ ДОМЕ «ПИАНО»**

***Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг.***

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНЯ**

Настоящие Правила предоставления услуг в Гостевом Доме разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 09 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» (далее – Постановление).

**2. УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ.**

* Режим работы Гостевого Дома «Пиано» (далее Гостевой Дом) - круглосуточный.
* Номера в Гостевом Доме предоставляются гражданам РФ и иностранным гражданам при предъявлении паспорта (иного документа, удостоверяющего личность) и свидетельства о рождении для лиц, не достигших 14 лет.
* При поселении, Гость предоставляет документ, удостоверяющий его личность

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| (паспорт, военный билет или иное удостоверение личности, согласно | п. | 8 |
| Постановления), и вносит 100% оплату за весь период проживания. Расчетный час | - | 12 |
| часов 00 минут по местному времени. Заезд в 14-00, выезд не позднее 12-00 ). |  |  |

* Дети, не достигшие 18-ти летнего возраста, проживают в сопровождении родителей или их законных представителей.
* За здоровье, безопасность, поведение и действия несовершеннолетних детей, ответственность несут - родители (их законные представители).
* При согласии гостя с действующими правилами и оформлении проживания договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным. При заключении договора на оказание гостиничных услуг, гость дает разрешение на обработку персональных данных.

**3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**.

* Бронирование номера в Гостевом Доме осуществляется посредством телефонной связи и (или) электронной почты.
* Бронирование в период с «01» июня по «15» сентября возможно начиная от 3-х (трех) суток проживания. В остальное время возможно посуточное бронирование.
* Информация о ценах, адрес электронной почты и контактный телефон опубликованы на сайтах [www.PIANO-GD.ru,](http://www.piano-gd.ru/) www.s-adler.ru/piano или в системе онлайн-

бронирования отелей «Booking.com» .

* При гарантированном бронировании производится 100% предоплата за первые сутки проживания, с последующей оплатой неоплаченного срока при заезде.
* В случае, если Гость при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за 30 (тридцать) суток до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания возврату не подлежит. Данное бронирование аннулируется без уведомления.
* При поступлении отказа от бронирования за 30 (тридцать) суток от даты предполагаемого проживания, предварительная оплата за 1 сутки проживания возвращается за вычетом комиссии банка за перевод.
* Минимальный срок изменений или аннулирования бронирования без предъявления штрафных санкций – 30 (тридцать) суток до предполагаемого дня заезда.
  + 1. **ИНФОРМАЦИЯ, НЕОБХОДИМАЯ ПРИ БРОНИРОВАНИИ.**
* При бронировании по телефону или электронной почте, необходимо указать следующие данные:
* Фамилию, имя, отчество;
* Дату и время заезда;
* Дату и время выезда;
* Категорию номера;
* Количество человек.
  1. **ПОРЯДОК И ФОРМА ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСТЕВЫМ**

**ДОМОМ**

* Плата за проживание и услуги, предоставляемые Гостевым Домом, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, размещенном на сайтах [www.PIANO-GD.ru,](http://www.piano-gd.ru/) www.s-adler.ru/piano или в системе онлайн-бронирования отелей «Booking.com» .
* Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 12.00 часов текущих суток по местному времени.

 **При гарантированном** бронировании расчетным часом всегда является12.00ивзимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки, что гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 до 12.00 следующего дня при любом времени заезда.

* **При заезде без предварительного бронирования**:

при заезде с 14.00 до 23.59 – выезд осуществляется в 12:00 следующих суток, и оплата взимается за сутки.

при заезде с 00.00 до 05.59 – выезд осуществляется в 12:00 этих же суток. При

заселении в Гостевой Дом в указанное время и выезде в 12:00 текущих суток оплата взимается за половину суток.

* Время поселения в отель – 14:00. При заезде Гостя без предварительного бронирования до указанного времени, отель предоставляет поселение Гостю при наличии свободных номеров.
* Продление номера после первых суток проживания возможно минимум на 0,5

суток.

При продлении проживания с 12.00 до 23.00 часов текущих суток – взимается оплата в размере 50% стоимости номера в сутки.

* При необходимости продления проживания, Гость может обратиться к администратору за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест, срок проживания может быть продлен.
* При продлении проживания, Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.
* Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется Администратором.
* Стоимость, установленная Прейскурантом (размещенна на сайтах [www.PIANO-](http://www.piano-gd.ru/)

GD.ru, www.s-adler.ru/piano или в системе онлайн-бронирования отелей «Booking.com».),

указана за номер (1-2 чел. для 2-х местного номера и до 4-х человек включительно для апартаментов).

* Дополнительное место - 1100/800 руб./сут. с учетом питания в зависимости от сезонности.
* Детям до 2-х лет предоставляется бесплатное проживание без предоставления дополнительного места.
* Дополнительное место для детей до 10 лет – 900/600 руб./сут. с учетом питания в зависимости от сезонности.
* Услуги стирки - 350 руб.
* Гостевой Дом предоставляет без дополнительной платы следующие виды услуг:
* вызов скорой помощи;
* пользование интернетом ( по средством передачи WI-FI)
* пользование медицинской аптечкой;
* пользование сейфовой ячейкой расположенной в номере ;
* доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
* побудка к определенному времени;
* вызов такси
* информация о расписании поездов и самолетов
* хранение ценных вещей гостя в сейфе администрации гостевого дома

( обязательным условием является составление описи оставленных на хранение вещей гостя).

* Во всех категориях номеров, смена постельного белья производится на пятые сутки с даты заезда, смена полотенец производится через двое суток. По просьбе Гостя при наличии возможности, может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец без дополнительной оплаты.
* При выезде, Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе городские, междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Отеля и сдает ключ от номера администратору.

ФОРМА ОПЛАТЫ:

* Безналичный расчет (банковский перевод)
* Оплата кредитной картой
* Оплата за наличный расчет
  1. **ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ.**
* В случае утраты или повреждения имущества Гостевого Дома, возместить ущерб.

Размер ущерба определяется по ценам согласно утвержденному прейскуранту

( приложение №2).

* Соблюдать чистоту и порядок;
* Соблюдать тишину после 23-00;
* Не курить в номере и соблюдать правила пожарной безопасности;
* Нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей;
* Покидая номер закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы;
* По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

**В Гостевом Доме запрещается:**

* Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
* Передавать посторонним лицам ключ от номера;
* Проживать в номере с домашними животными и птицами, рептилиями без согласования с Администрацией.
* Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки) в целях обеспечения удобства проведения уборки номера.
* Хранить в номере взрывчатые, токсичные материалы, оружие.
* Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
* Переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией.
* Курить в номерах, все номера объявлены строго некурящими, поселяющийся в них Гость согласен за курение в номере уплатить штраф в размере 5000 рублей, который пойдет на очистку номера и воздуха от запаха дыма, и выселиться из номера..
* Нарушать покой других Гостей, создавая шум.
* Запрещается загрязнение территории Гостевого Дома. Для сбора мусора предназначены урны и пепельницы. За нарушение данного правила Администрация Отеля имеет право взыскать с Гостя штраф в размере нанесенного ущерба.
* Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения.
* Запрещается выносить имущество Гостевого Дома за его пределы, в том числе выносить из комнат, полотенца ( за исключением пляжных полотенец синего цвета), простыни, наволочки, покрывала, пододеяльники, подушки, посуду, электрочайник.
  + 1. **ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕВОГО ДОМА.**
* Обеспечивать заявленное качество предоставляемых услуг.
* Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостевым Домом, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо у Администратора Отеля.
* Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится у Администратора Отеля.
* Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.
* Гостевой Дом не несет ответственности за работу коммунальных служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).
  1. **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ**
* Отель имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Отеле в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты предоставляемых услуг.
* В случае истечения срока проживания Гостя при одновременном его отсутствии по месту проживания с 12:00 до 23:00 (если проживание не продлено и не оплачено в срок), Администрация вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, документов Администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся у Администратора, остальные вещи помещаются в «Камеру хранения».
* Гостевой Дом, в соответствие со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.
* Администрация не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную у Администратора.
* Администрация 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.
* Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом Администратору. В противном случае, Гостевой дом освобождается от ответственности.
* В случае обнаружения забытых вещей Гостевой Дом немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостевой Дом хранит забытую Гостем вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года согласно ”Положению о камере забытых и найденных вещей “
* Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
* При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Отель руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 09 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Администрация