

Уважаемые гости!

**Гостиница «Гостевой дом Шишкина» рада приветствовать Вас!
Мы приложим все усилия, чтобы Ваше пребывание в гостинице было
приятным и комфортным. Для этого предлагаем Вам ознакомиться
с правилами проживания:**

1. Общие положения

1.1. Данные правила устанавливаются для потребителей (далее – Гость) внутренний распорядок проживания в гостинице «Гостевой дом Шишкина» (далее – Гостиница), правила пользования имуществом гостиницы, объём предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

Деятельность Гостиницы также регулируется правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020г. № 1853 и Законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей».

1.2. Настоящие правила регулируют отношения между Гостиницей и ее Гостями.

1.3. Выполнение настоящих правил обязательно как для Гостей, так и для персонала Гостиницы.

2. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

2.1. Гостиница предназначена для оказания услуг по временному проживанию граждан, использующих услуги исключительно для личных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Срок проживания согласовывается с администрацией Гостиницы.

Расчетный час – 12.00 часов по московскому времени. **Размещение** в Гостинице производится **с 14.00 дня заезда, освобождение номера – до 12.00 часов** дня выезда. Ранее размещение с 03.00 до 14.00 производится при наличии свободных номеров.

По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. При желании, продлить срок проживания, необходимо сообщить об этом администратору Гостиницы, до расчетного часа 12.00 часов по московскому времени, продление возможно только при наличии свободных номеров.

За продление срока проживания меньше, чем на одни сутки (поздний выезд) взимается дополнительная оплата. При задержке выезда Гостя не более 4 часов (с 12.00 до 16.00) – почасовая оплата (200 руб./час); от 4 до 8 часов (с 16.00 до 20.00) плата за половину суток по тарифу проживания; более 8 часов (с 20.00 до 12.00) – оплата производится за полные сутки по тарифу проживания.

В случае отсутствия свободных номеров Гостиница вправе отказать в продлении срока проживания.

2.2 Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

2.3. Оформление проживания в Гостинице производится при предъявлении паспорта гражданина Российской Федерации или иного другого документа, удостоверяющего личность, для иностранных граждан паспорта иностранного гражданина, визы и миграционной карты.

2.4. При заселении в Гостиницу Гостю выдается ключ, обеспечивающий доступ в номер на оплаченный срок проживания.

2.5. За проживание детей в возрасте до 5 лет без предоставления места, плата не взимается. При предоставлении ребенку до 5 лет основного места или

дополнительного места (детская кровать) берется дополнительная плата согласно утвержденному в Гостинице прейскуранту.

2.6. При желании Гость может забронировать номер в Гостинице, оплатив его до заселения (гарантированное бронирование), либо без оплаты (негарантированное бронирование). При заселении до установленного времени заезда и последующим проживанием в гостинице плата за номер от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающим плату за половину суток, за исключением случая, если период от времени заселения до периода заезда составляет более 12 часов взимается плата в размере стоимости суток.

При проживании менее суток плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

2.7. Аннулирование заявки на бронирование или изменение ее должны быть произведены в срок не менее чем за 24 часа для индивидуального и в срок не менее 72 часов для групповой заявки (более 6 человек) до предполагаемой даты заезда. В случае поступления отказа позже установленного срока или неприбытия Гостей взимается плата за фактический простой в размере суточной стоимости каждого забронированного номера от стоимости номера, согласно установленным правилам.

Если заявка аннулирована (изменена) в соответствии с настоящими Правилами, возврат денежных средств осуществляется после письменного обращения об отзыве средств.

2.8. Информация о действующих ценах на номера Гостиницы размещены на информационном стенде возле администратора и в папках в номерах.

3. Оплата за проживание и услуги

3.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей, может осуществляться любым из перечисленных ниже способов:

- за наличный расчет;
- платежной банковской картой;
- безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет Гостиницы).

3.3. В случае если Гость покидает Гостиницу раньше даты выезда, возврат денежных средств осуществляется по письменному заявлению Гостя установленной формы, с указанием даты выезда. За первые сутки проживания деньги Гостю не возвращаются. При почасовой оплате за номер и в случае раннего выезда плата за оплаченные часы не возвращаются.

3.4. Гостю предоставляется **без дополнительной оплаты** следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- вызов такси;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов, утюга;
- пользование беспроводным интернетом WI-FI;
- справочная информация по городу;
- парковочное место на территории Гостиницы.

3.5. Гостю, по его желанию, оказываются **дополнительные платные услуги** по ценам, в соответствии с действующим в Гостинице прейскурантом (перечень услуг находится в номерах в информационной папке Гостя).

4. Правила проживания

4.1. За соблюдением внутреннего распорядка в Гостинице следит администратор. Он дает Гостям разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы от них на действия персонала и других посетителей, нарушающих установленный порядок работы Гостиницы.

4.2. Гости после оформления получают у администратора ключ от номера. Если **Гости выходят из номера**, они **обязаны сдать ключ администратору**. Запрещается передавать другим лицам ключ от номера.

4.3. **Гость обязан соблюдать** установленные в Гостинице **правила проживания и правила противопожарной безопасности:**

- пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренными оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.

- хранить и приносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые и радиоактивные вещества, громоздкие вещи, а также оружие без соответствующего разрешения. Крупногабаритными вещами считаются, если сумма размеров длины, ширины и высоты превышает 150 см.

- уходя из номера, оставлять включенным электроприборы.

- накрывать включенные торшеры и настольные лампы.

- запрещается курить в номерах, коридорах и холлах, на этажах, а также на лестничных пролетах Гостиницы. За курение в помещении Гостиницы налагается штраф. При повторном случае курения администрация Гостиницы имеет право выселить Гостя.

4.4. К Гостям Гостиницы могут приходиться **посетители с 8 до 23 часов**, при этом посетитель обязан предъявить администратору документ, подтверждающий личность. За посетителя отвечает проживающий в номере Гость, администрация Гостиницы снимает с себя ответственность за возможную порчу и пропажу личных вещей.

При необходимости посторонним лицам остаться в Гостинице после 23 часов, их дальнейшее пребывание в Гостинице возможно исключительно при условии их регистрации и оплаты дополнительного места, либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров).

В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, встреча должна происходить в фойе Гостиницы. При несоблюдении правил пребывания в Гостиницы может быть ограничено или прервано.

4.5. С целью обеспечения порядка и безопасности, проживающих Гостей в Гостинице **не разрешается:**

- оставлять посторонних лиц в номере в своё отсутствие, а также передавать им ключ от номера.

- нарушать тишину и покой других граждан, проживающих в Гостинице, в ночное время с 23.00 часов до 08.00 часов.

- нарушать санитарные нормы и требования в гостиничном номере.

- выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон Гостиницы.

- выносить белье, полотенца и инвентарь из номера.

- переставлять мебель в номере, открывать окна при работающем кондиционере.

4.6. Если Гость желает, чтобы его не беспокоили, он может повесить на ручке двери снаружи табличку с надписью: «Просьба не беспокоить!», которая входит в оснащение номера. На оборотной стороне таблички выполнена надпись: «Прошу сделать уборку!». Таковую табличку Гость может повесить, если он считает, что номер недостаточно убран. Текущая уборка в номерах производится с 12.00 до 18.00 часов.

4.7. Переселение Гостя в другой номер производится с его согласия.

4.8. Гостям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию Гостиницы, соблюдать чистоту, санитарные нормы и общественный порядок. В случае утраты или повреждения Гостем имущества Гостиницы, он возмещает стоимость нанесенного ущерба на основании действующего в Гостинице прейскуранта цен.

4.9. Администрация Гостиницы гарантирует сохранность личности вещей Гостей, находящихся в номере, за исключением денег, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценных вещей. Гостиница отвечает за утрату денег, иных

валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя, если они были приняты Гостиницей на хранение. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

4.10. При отсутствии Гостя по месту проживания более двух часов (после расчетного часа) без оплаты, администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под ответственное хранение.

4.11. Гостиница вправе расторгнуть договор с Гостем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих правил в Гостинице. При выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.

5. Правила проживания Гостя в номере гостиницы с животными

5.1. Гостиница оставляет за собой право определять, возможно, ли проживание данного домашнего животного в гостиничном номере. Проживание в Гостинице с дикими животными запрещено. Под определение «Домашнее животное» попадают породы собак и кошки весом до 20 кг.

5.2. Гости, прибывшие в Гостиницу с домашними животными должны иметь справку от ветеринарного врача с отметкой обо всех прививках или предъявить ветеринарный паспорт установленного образца.

5.3. **Гость, проживающий с животными**, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере, кафе и на территории Гостиницы:

- Гость обязан привезти с собой специальный коврик или специальную клетку для домашнего животного;

- выгул домашних животных на территории Гостиницы и на газонах – строго запрещен;

- для кормления домашних животных Гость обязан привезти с собой специальную посуду;

- для туалета кошек и собак Гость обязан привезти с собой специальный лоток;

- **посещение кафе Гостиницы с домашними животными – строго запрещается;**

- кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Гостинице – строго запрещается;

- при отсутствии специальной клетки для домашнего животного, запрещается оставлять домашних животных без присмотра хозяев в гостиничном номере, холле, на территории Гостиницы;

- запрещается мыть домашних животных в душевых кабинах номера, использовать полотенца, простыни другие постельные принадлежности, принадлежащие Гостинице.

5.4. Гостиница **оставляет за собой право расторгнуть договор** с Гостем, проживающим с домашним животным:

- в случае нарушения правил проживания;

- агрессивного, шумного, неадекватного поведения домашнего животного.

6. Права и обязанности Гостей

6.1. Гости, проживающие в Гостинице, вправе расторгнуть договор на получение услуги в любое время, возместив Гостинице расходы за услуги, предоставленные им к моменту расторжения договора.

6.2. **Гости, проживающие в Гостинице, обязаны:**

- строго соблюдать правила пожарной безопасности;

- при уходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет, телевизор;

- бережно обращаться с имуществом Гостиницы, использовать оборудование по назначению, в случае выявления повреждения имущества (залив, возгорание, разбитые стекла и т.п.) немедленно сообщить об этом любому сотруднику Гостиницы;

- при уходе из номера закрывать номер и сдавать ключ;
- не беспокоить других проживающих, соблюдать тишину и общественный порядок в номере и Гостинице;
- соблюдать чистоту в номере и Гостинице;
- соблюдать настоящие правила проживания.

6.3. При выезде из Гостиницы Гость должен **произвести полный расчет** за все предоставленные ему услуги, уведомить администратора о своем выезде и сдать ключи от номера.

7. Права и обязанности Гостиницы

7.1. Гостиница предоставляет Гостям для проживания меблированные номера, оснащенные бытовой техникой (телевизор, холодильник, чайник, кондиционер и др.), сантехникой и другим оборудованием.

7.2. **В Гостинице имеется кафе.** Для Гостей, проживающих в Гостинице, предоставляется завтрак. Для групповых заездов завтрак предоставляется по комплексному меню.

7.3. В Гостинице **производится ежедневная уборка** номеров, смена белья и полотенец.

7.3.1. Текущая уборка (влажная уборка пыли, вынос мусора, мытье стаканов и чашек, уборка санузлов, уборка постелей) проводится ежедневно.

7.3.2. Каждый раз после выезда Гостя проводится полная уборка (замена постельного белья, дезинфекция санузла, мытье холодильника, уборка пылесосом ковровых покрытий, влажная уборка поверхностей).

7.3.3. Смена постельного белья производится 1 (один) раз в 4 (четыре) дня, в номерах повышенной комфортности смена белья производится 1 (один) раз в 3 (три) дня, смена полотенец – ежедневно.

7.3.4. По желанию Гостя может быть осуществлена внеочередная смена белья за дополнительную оплату.

7.4. Гостиница обязана устранить выявленные при оказании услуг недостатки в течение суток с момента предъявления Гостем соответствующего требования.

7.5. Гостиница не несет ответственности за работу городских коммунальных служб (отключение света, воды, тепла), за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого Гостя или в результате непреодолимой силы.

7.6. Гостиница не отвечает за сохранность денег, иных валютных ценностей, ценных предметов, не сданных на хранение.

7.7. Администрация Гостиницы оставляет **за собой право посетить номер без согласования с Гостем**, в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения проживающим настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

7.8. Гостиница 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 материального ущерба Гостинице.

7.9. **Книга отзывов и предложений** находится на информационном стенде у стойки администратора в службе приема и размещения (ресепшн).

8. Видеонаблюдение

8.1. Территория Гостиницы, все входы в неё, коридоры, кафе, холл **контролируются системой видеонаблюдения.** Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится.

Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности Гостей, их имущества и имущества Гостиницы.

Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением личных номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

9. Заезд и парковка автотранспорта

9.1. Парковка машин на территории Гостиницы без разрешения администрации запрещена.

9.2. Категорически запрещается оставлять транспортные средства на въездах и выездах.

9.3. За нарушение правил стоянки и парковки предусмотрен штраф в размере 500 рублей. При повторном случае такого нарушения администрация Гостиницы имеет право выселить Гостя.

10. Прекращение проживания Гостей в Гостинице. Отказ в заселении

10.1. Гость прекращает проживание в Гостинице с наступлением даты выезда.

10.2. Если Гость нарушает внутренние правила проживания в Гостинице и правила противопожарной безопасности, что приводит к материальным убыткам или создает неудобства для проживающих других Гостей, Гостиница имеет право отказать в поселении или осуществить выселение.

10.3. **Администратор имеет право отказать в заселении** без объяснения причин или в случаях:

- у приезжающих отсутствуют документы, удостоверяющие личность, документы недействительны или просрочены, есть подозрения, что документы фальшивые;
- отсутствие оплаты за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;
- Гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в Гостинице (режим курения, парковки и т.д.);
- Гость не дает согласие на обработку персональных данных;
- у Гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведет;
- в других случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и здравым смыслом.

В спорных случаях вопросы решает администрация Гостиницы.

10.4. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного опьянения или под воздействием наркотических средств, не обслуживаются.

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

Часы работы в кафе Гостиницы на завтраках:

в будние дни с 08.00 до 10.00, в выходные дни с 08.00 до 11.00.

По запросу Гостя и только по согласованию с администрацией Гостиницы возможны ранние завтраки с 07.00.