|  |
| --- |
|  |

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «РУССКИЙ КАПИТАЛ»**

**1 Общие положения**

* 1. Настоящие Правила проживания и обслуживания в гостинице «Русский Капитал » (далее – Гостиница) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации »О защите прав потребителей», на основе Постановления Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (далее – Постановление).
	2. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг между потребителями (далее – гости) и исполнителем ООО «Капитал» (гостиница «Русский Капитал», расположенная по адресу г .Нижний Новгород, ул. Минеева, д. 29)
	3. Режим работы гостиницы – круглосуточный.
1. **Условия размещения**
	1. Гостиница «Русский Капитал» предназначена для временного проживания Гостей в течение срока, согласованного с администрацией, и оформленного в установленном настоящими Правилами порядке.
	2. Размещение в гостинице производится в порядке общей очереди. Отдельным категориям граждан РФ предоставляется право на внеочередное обслуживание в соответствии с Федеральными законами РФ (см «Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых гостиницей Русский Капитал» при оказании гостиничных услуг»)
	3. Расчетный час — 12.00 по местному времени ( в Нижнем Новгороде действует московское время). Время размещения в гостинице – 13:00 по местному времени (в Нижнем Новгороде действует московское время). Размещение Гостя до указанного времени производится при наличии свободных номеров.
	4. Размещение и регистрация гостей по месту пребывания в гостинице (договор об оказании услуг) осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:
* паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
* паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
* свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
* паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
* паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
* документа , выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
* разрешения на временное проживание лица без гражданства;
* вида на жительство лица без гражданства.

2.5 Несовершеннолетние лица размещаются в Гостинице исключительно с родителями или лицами их заменяющими (опекуны и пр.)

2.6 Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, но не более, чем на 180 дней, а для иностранных граждан – в пределах срока визы или миграционной карты.

2.7 При оформлении проживания администратор выдает гостю карточку гостя с ключом от номера, кассовый чек и отчётные документы при оплате услуг при заезде, а также осуществляет регистрацию граждан в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации. При оформлении проживания администратор знакомит гостя с настоящими Правилами, а также с правилами пожарной безопасности и иной информацией об оказываемых услугах, а гость ставит свою подпись в документе «Правила проживания в гостинице «Русский Капитал». В случае фактического заселения Гость подтверждает, что он ознакомился с настоящими Правилами, а также с правилами пожарной безопасности и иной информацией об оказываемых услугах, а также предоставил свое согласие на любую обработку его персональных данных и на фото- и видеофиксацию, т.е. на использование его изображения.

**3 Условия бронирования и аннуляции**

3.1 Бронирование – это предварительный заказ мест и(или) номеров в гостинице Бронирование номера в гостинице осуществляется на основании принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной или иной связи, а также путем обращения гостя в службу приема и размещения : тел 8/831/2959912,2959913 или по e-mail: bron@ruskap.ru

3.2 Заявка на бронирование должна содержать: ФИО/наименование Гостя; сведения о количестве Гостей; сведения о количестве и категории номеров в отношении каждого Гостя; Фамилию, Имя и Отчество (при наличии) каждого Гостя, гражданство каждого Гостя, даты и время заезда и выезда каждого Гостя; сведения о плательщике; сведения о форме оплаты; сведения о контактном лице Гостя; подпись Гостя. В случае отсутствия какого-либо реквизита, указанного в настоящем пункте, Гостиница вправе принять такую Заявку. В случае необходимости предоставления дополнительных услуг заявка должна также содержать дату и время предоставления услуги, количество Гостей, а также иную информацию.

3.3 Заявка должна быть направлена не позднее, чем за 3 (Три) дня до момента предоставления Услуг. При этом в определенных случаях Гостиница вправе принять к исполнению заявку, направленную за 2 (Два) часа до момента начала оказания Услуг.

3.4 Заявки принимаются к исполнению (т.е. бронирование гостиничных номеров/услуг возможно), только при условии наличия у Гостиницы необходимого количества свободных (незабронированных и не используемых) гостиничных номеров указанной категории в период, указанный в заявке, а на дополнительные услуги – только при наличии возможности оказания таких услуг.

3.5 Гостиница подтверждает бронирование номеров и дополнительных услуг в течение 24 (Двадцати четырех) часов со времени получения заявки, путем направления подтверждения Гостю по каналам, по которым была направлена Заявка.

3.6 В гостинице установлены следующие виды бронирования

**- гарантированное бронирование** – бронирование , оплаченное или подтвержденное депозитом или предавторизацией кредитной карты гостя (блокируется сумма на счете кредитной карты, равная стоимости 1-х суток проживания). При гарантированном бронировании гостиница ожидает гостя до расчетного часа, следующего за днем запланированного заезда. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей, при размещении Гостя, оплатой остального срока проживания.

- **негарантированное бронирование** – вид бронирования , при котором гость не оплатил или не подтвердил депозитом или предавторизацией по кредитной карте. При негарантированном бронировании гостиница ожидает гостя до 18=00 местного времени дня планируемого заезда. В случае не заезда Гостя до времени, указанного выше, Гостиница имеет право самостоятельно реализовать иному физическому или юридическому лицу забронированный гостиничный номер (забронированные гостиничные услуги).

3.7 Если при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за 1 сутки проживания Гость не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за одни сутки до предполагаемого дня заезда, то предоплата за первые сутки проживания не подлежит возврату.

3.8 Если при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за весь срок проживания Гость не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за одни сутки до предполагаемого дня заезда, то предоплата за первые сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование не аннулируется до поступления письменного отказа Гостя от бронирования. При отсутствии письменного отказа от бронирования и услуги проживания Гостя, в течение оплаченного срока, оплата за каждые неиспользованные сутки услуги проживания Гостя возврату не подлежит.

3.9 По истечении согласованного срока проживания Гостю надлежит освободить номер (место). Лица, желающие продлить проживание в Гостинице, сообщают об этом администратору Гостиницы не позднее, чем за 12 часов до окончания срока проживания. В случае отсутствия свободных номеров (мест) в продлении срока проживания может быть отказано.

3.10 В случае временного выезда из гостиницы Гость, не заявивший об этом администратору и не уплативший предварительно за время отсутствия, теряет право на проживание и обязан освободить номер. При наличии в Гостинице свободных мест Гость вправе занимать номер любой категории при условии оплаты номера полностью. В случае полной оплаты двухместного номера возможно подселение одного человека по просьбе Гостя.

**4 Порядок оплаты услуг, предоставляемых гостиницей**

4.1 Оплата за проживание и дополнительные услуги взимается в соответствии с тарифами, действующими в гостинице. Тарифы на проживание и дополнительные услуги НДС не облагаются.

4.2 Оплата за проживание и услуги, предоставляемые гостиницей, осуществляется в российских рублях за наличный или безналичный расчет, а также по кредитным картам VISA, Master Card, Maestro, VISA Electron , МИР, JCB , Union Pay.

4.3 Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 12.00 часов текущих суток по местному времени.

4.4 Размещение в гостинице на основании 100% предоплаты

4.5 Гостиница не взимает плату за бронирование .

4.6 При проживании не более суток (24 часа) – плата взимается за полные сутки независимо от расчетного часа.

4.7 При предварительном бронировании

4.7.1 Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 12.00 часов текущих суток по местному времени

4.7.2 При предварительном бронировании с ранним заездом платы взимается в следующем порядке : с 00=00 до 09=00 в размере 50% от стоимости номера в сутки, при заезде с 09=00 до 12=00 дополнительная плата не взимается при наличии свободных номеров.

4.7.3 Завтрак в день заезда оплачивается дополнительно .

4.7.4 При наличии свободных мест в гостинице срок проживания может быть продлен в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа- почасовая оплата;

- от 6 до 12 часов после расчетного часа –плата за половину суток;

- от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки;

4.8 При заезде без бронирования

4.8.1 При заезде с 12-00 до 24-00 часов плата за первые сутки по времени заезда. При продлении проживания на сутки и более расчетный час 12-00 по местному времени.

4.8.2 При наличии свободных мест в гостинице срок проживания может быть продлен в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа- почасовая оплата;

- от 6 до 12 часов после расчетного часа –плата за половину суток;

- от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки;

4.9 Оплата за дополнительные услуги осуществляется согласно действующим в гостинице тарифам.

4.10 Размещение детей до 7-ми лет без предоставления места бесплатно. Завтрак оплачивается дополнительно .

4.11 Гостиница без дополнительной платы предоставляет следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;

- пользование медицинской аптечкой;

- доставка в номер корреспонденции, адресованной на имя Гостя;

- побудка к определенному времени;

- предоставление кипятка, иголок ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

- использование индивидуального сейфа на рецепции;

- вызов такси (круглосуточно);

- беспроводной Интернет;

- чистка обуви автоматом;

- телефонная городская связь из номера;

 - парковка автомобилей (круглосуточно);

- использование гладильного оборудования в специально отведенной комнате.

4.12 Гостиница предоставляет следующие дополнительные услуги, которые не включены в стоимость проживания

- ксерокопирование документов (круглосуточно);

- отправка и прием факсов (круглосуточно);

- прием электронной почты (круглосуточно);

- визовая поддержка;

- организация трансфера (аэропорт – гостиница, гостиница-аэропорт, ж/д вокзал –гостиница, гостиница –ж/д вокзал, и прочие по предварительной заявке

**5 Дополнительная информация об условиях проживания**

5.1 Гостиница имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Гостиницы, при этом Гость возмещает Гостинице фактически понесенные им расходы.

5.2 В случае отказа Гостя, заселяющегося без предварительного бронирования, от размещения в день поселения возврат полной суммы производится, если Гость подошел к стойке Службы приема и обслуживания в течение первого часа после поселения и не воспользовался номером.

5.3 В случае истечения срока проживания Гостя в Гостинице при отсутствии Гостя в номере с 12:00 до 18:00 дня предполагаемого отъезда (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего гостя, и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в отделе приема и обслуживания, остальные вещи помещаются в камеру хранения.

5.4 Гостиница, 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.

5.5 Гостиница отвечает за сохранность вещей Гостя только в случае их размещения в сейфовых ячейках, расположенных в отделе приема и размещения (предоставляются бесплатно).Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Гостиницы в «Службу приема и размещения». В противном случае, Гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

 5.6 В случае обнаружения забытых вещей Гостиница немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую Гостем в Гостинице вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года.

**6 Порядок размещения с животными**

В гостинице разрешено проживание с домашними животными: кошка, собака, птица.

- при бронировании номера необходимо согласовать возможность проживания в номере с животными ;

- поселение с животными в номер допускается из расчета одно животное на номер ;

- домашнее животное размещается при предъявлении ветеринарного паспорта установленного образца в один номер с владельцем;

- размещение птиц в номере разрешается только в клетке ;

- в общественных помещениях собака должна находиться в наморднике и на поводке, кошка в корзине, птица в клетке ;

-запрещено оставлять животное в номере без присмотра владельца ;

-гость , проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению санитарно-гигиенических норм в номере, на территории гостиницы и на прилегающей территории.

**7 Общие правила безопасности**

7.1 В целях обеспечения безопасности Гостю необходимо предупредить администратора гостиницы зарегистрировать своих Гостей у стойки контролера холла . Посещение к проживающим с 08-00 до 23-00 при предъявлении документа , удостоверяющего личность. Не разрешается оставлять посторонних лиц в номере в отсутствии гостя, а также передавать ключи от номера. Нахождение на территории гостиницы после 23-00 до 08-00 посторонних лиц возможно только после регистрации на стойке службы приема и размещения и оплаты проживания.

7.2 Гость должен соблюдать « Правила противопожарной безопасности»

73. Гостю в гостинице **не разрешается**

- пользоваться электронагревательными приборами, за исключением тех, которые установлены в номере

- выносить из номера мебель, постельные и банные принадлежности, переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Гостиницы.

- выбрасывать мусор и бутылки из окон Гостиницы.

- переставлять в номере мебель

-хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы, взрывчатые вещества, оружие

- употреблять и хранить наркотики

- нарушать покой других гостей

-курить на территории гостиницы (Курение на всей территории Гостиницы запрещено согласно требованиям Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» с 01 июня 2014 года) За нарушение в части запрета курения в неположенных местах предусмотрена ответственность гостя в виде взимания платы за ущерб в результате курения в размере 1000,00 (Одна тысяча) рублей (это расходы на устранение последствий курения –стирка штор, мягкого инвентаря, полировка и обработка поверхностей специальными антитабачными средствами, чистка ковролина).

Гость несет материальную ответственность за утраченное либо поврежденное им или его гостями имущество гостиницы, полученное во временное пользование.

При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».