**Правила проживания, бронирования и оплаты гостиничных услуг в ГК «Диана»**

Настоящие Правила проживания, бронирования и оплаты гостиничных услуг (далее – Правила) в гостиничном комплексе «Диана» (далее - Гостиница) разработаны в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015г. №1085 [(ред. от 18.07.2019)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/)  и нормами Гражданского кодекса РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей».

Гостиница предназначена для временного проживания Гостей на срок, согласованный с Гостиницей.

Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

Настоящие Правила являются публичной офертой гостиничного комплекса «Диана» в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.

Настоящие Правила размещены в Службе приема и размещения и на официальном сайте Гостиницы www. diana-hotel.ru

1. **ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

**Гостиница**– гостиничный комплекс «Диана», расположенный по адресу: 607220, г. Арзамас,Нижегородской области, ул.Калинина, д.34а.

**Гость** - гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий и использующий услуги гостиничного комплекса «Диана» для личных нужд;

**Исполнитель** - гостиничный комплекс «Диана», оказывающий гостиничные услуги по возмездному договору.

**Служба приёма и размещения**– это служба портье, расположенная на первом этаже Гостиницы и занимающаяся бронированием номеров, приёмом, регистрацией и расселением Гостей;

**Расчетный час** – 12 часов 00 минут по местному времени;

**Время заезда –** 14 часов 00 минут по местному времени;

**Время выезда** – 12 часов 00 минут по местному времени;

**Публичная оферта**- адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Гостиницы заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

**Акцепт** – это согласие лица, заинтересованного в приобретении гостиничных услуг, заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

**Посетители** – лица, не проживающие в Гостинице, но имеющие право по приглашению проживающего пребывать в номере Гостя с 10.00 до 23.00 часов;

**Прейскурант**–перечень услуг с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, расположенный на официальном сайте www. diana-hotel.ru ,а также в Службе приема и размещения Гостиницы.

**2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

Гостиница заключает договор на предоставление гостиничных услуг с Гостем путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия Службой приема и размещения заявки на бронирование номеров, в том числе посредством почтового, факсимильной, телефонного вида связи, а также через Интернет по электронной почте и с сайта Гостиницы.

Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами,либо после совершения Гостем действий в форме Обеспечительного платежа за проживание за первые сутки до заселения вномер в размере 100% от стоимости услуги через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо банковским переводом на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также при оплате на сайте с помощью Интернет-эквайринга.

В случае неисполнения денежных обязательств, в том числе обязанностей по возмещению убытков или оплате неустойки в случае нарушения договора и обязательств, Обеспечительный платеж удерживается Гостиницей и засчитывается в счет исполнения соответствующего обязательства.

По окончании оказания гостиничных услуг Обеспечительный платеж засчитывается в стоимость оказанных Гостиницей услуг.

Гость вправе произвести оплату гостиничных услуг в полном объеме до момента их предоставления через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо банковским переводом на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также на сайте Гостиницы через систему онлайн - бронирования с помощью Интернет-эквайринга. В этом случае оплата обеспечительного платежа не требуется.

При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров или непосредственно при оформлении поселения в номер в Службе приема и размещения Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами, условиями бронирования и оплаты,Правилами пожарной безопасности, а также дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п. 4, ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ(ред. от 21.12.2017г.).

Гостиница со своей стороны берет на себя обязательства по обеспечению конфиденциальности информации о Гостях.

При заключении договора **Гость самостоятельно знакомится с настоящими Правилами,** размещенными в Службе приема и размещения или на странице официального сайта Гостиницы.

Телефоны Службы приема и размещения:

Тел.: + 7 (83147) 2-40-64, Факс: + 7 (83147) 72-777

Сайт: www. diana-hotel.ru

Эл.почта: www.diana-bron@yandex .ru

Прейскурант Гостиницы содержит информацию о ценах и категориях номеров, размещен в Службе приема и размещения и на официальном сайте Гостиницы: www. diana-hotel.ru.

Гостиница имеет право устанавливать цены и тарифы, применять систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается Гостиницей самостоятельно. Гостиница определяет перечень услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

При бронировании и размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Службой приёма и размещения Гостиницы.

Бронирование считается подтверждённым после письменного подтверждения от Службы приёма и размещения Гостиницы по электронной почте или факсу.

Гарантией предоставления услуг проживания в Гостинице является полная либо частичная (обеспечительный платеж – оплата за первые сутки проживания) оплата Гостем забронированных услуг.

В случае,если Гость при бронировании не воспользовался услугой проживания в Гостинице в указанный день заезда, отказался от оказываемых Гостиницей услуг, либо опоздал, обеспечительный платеж удерживается Гостиницей в качестве штрафа за простой номера.

Бронирование **через системы он-лайн бронирования -**при указании в заявке на бронирование данных банковской карты Гостя с предоставлением Гостинице права на предварительную авторизацию на карте суммы в размере 100% от стоимости первых суток проживания и последующим внесением им оплаты за услуги Гостиницы(обеспечительного платежа) при регистрации заселения как с использованием предавторизованных на банковской карте средств (при предъявлении карты), так и с возможностью отмены Гостиницей предварительной авторизации и внесения Гостем 100% оплаты за услуги Гостиницы (обеспечительного платежа) любым другим удобным ему способом. Предавторизация на банковской карте Гостя суммы в размере стоимости услуг за первые сутки проживания при бронировании, гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 до 12.00 часов следующих суток при любом времени заезда. В случае если Гость при бронировании не воспользовался услугой проживания в Гостинице в указанный день заезда, либо опоздал и не аннулировал бронирование письменно **не позднее, чем за 24 часа до даты заезда** (12:00), предавторизованная на его банковской карте сумма списывается и удерживается Гостиницей в качестве платы за фактический простой номера – за первые сутки.

Аннулировать бронированиеГость может только путем направления письменного обращения на электронную почтуwww.diana-hotel.bron@yandex .ruили по факсу + 7 (83147) 72-777.

1. **ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ**

# Размещение Гостя по гарантированным заявкам осуществляется при полном совпадении информации, указанной в заявке (изменениях к заявке) с личными данными Гостя. В случае если данные Гостя не совпадают с гарантированной заявкой, размещение Гостя осуществляется по свободному поселению с внесением Гостем обеспечительного платежа за услуги Гостиницы при поселении.

# Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания осуществляется Гостиницей в соответствии с «Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 (ред. от 25.05.2017)Согласно п. 14 вышеназванных Правил регистрация гражданина по месту пребывания в Гостинице производится по прибытии такого гражданина администрацией Гостиницы на основании документов, удостоверяющих личность.

На основании п.41 "Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации", утверждённого Приказом МВД России от 31.12.2017 N 984,документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются:

1) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

2) свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;

3) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации, при регистрации по месту пребывания.

На основании указанного выше Административного регламента МВД РФ  служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются на основании п.25.3 Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по осуществлению миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, форм заявления о регистрации иностранного гражданина или лица безгражданства по месту жительства, уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания, отметки о регистрации иностранного гражданина или лица без гражданства по месту жительства, отметок о подтверждении выполнения принимающей стороной и иностранным гражданином действий, необходимых для его постановки на учет по месту пребывания", утверждённого Приказом МВД России от 23.11.2017 N 881. и в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 (ред. 07.03.19) «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

При поселении иностранных граждан Гостиницей производится обязательная постановка их на миграционный учет – услуга платная.

Лица моложе 18 лет могут поселиться в гостиницу в сопровождении одного из родителей, близких родственников либо самостоятельно с доверенностью от обоих родителей при наличии свидетельства о рождении либо паспорта (с 14 лет).

В Гостинице запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения Правил проживания в гостинице, администрация гостиницы не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста.

В Гостинице разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.

В Гостинице разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:

1) письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;

2) письменного разрешения органа опеки и попечительства.

Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Мы отказываем в поселении и проживании гостям, находящимся в состоянии **алкогольного или наркотического опьянения**.

Мы отказываем гостям в поселении **с животными**.

1. **ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ**

Гостиничный комплекс «Диана» предоставляет проживающим платные и бесплатные услуги согласно утвержденным Прейскурантам.

Гость обязан оплатить услугу проживания за первые сутки до заселения в номер. В стоимость проживания входит завтрак.

Оплата услуг в Гостинице производится в рублях - за наличный расчет, банковскими картами (VISA, MASTERCARD) или по безналичному расчету банковским переводом, а также при оплате на сайте Гостиницы с использованием Интернет-эквайринга согласно Прейскуранту цен, действующему на дату подтверждения бронирования.

Заселение в гостиницу с 14:00, расчетный час - 12:00.

Почасовая оплата проживания в Гостинице не предусмотрена.

При заезде Гостя в Гостиницу после 12:00, оплаченным считается предстоящее размещение на 24 часа, последующие сутки оплачиваются в том же размере, как если бы заезд производился в 12:00 текущих суток.

При наличии свободных мест возможно раннее поселение.

При заезде в период с 00-00 час.до 08-00 час. взимается дополнительная плата в соответствии с п.29 «Правил предоставления гостиничных услуг», утверждённых Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.10.2015г. №1085, **не превышающая плату за половину суток** (завтрак в этом случае в день заезда не предусмотрен).

По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить срок проживания. Срок проживания может быть продлен при наличии свободных мест в Гостинице.

Дополнительная плата за продление проживания составляет:

- при освобождении номера до 18:00 - почасовая оплата;

- при освобождении номера с 18:00 до 00:00 часов - оплата за половину суток;

- при освобождении номера после 00:00 часов - оплата за полные сутки.

При поселении с детьми (не более 1 ребенка до 7 лет) без предоставления специального дополнительного места оплата за проживание и питание не берется.

При поселении с детьми любого возраста оплата за второго и последующего детей осуществляется согласно утвержденному Прейскуранту на услуги проживания.

В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, администрация Гостиницы вправе произвести выселение Гостя.

1. **ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

По правилам Гостиницывозврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Гостиницы.

Отказ Гостя от проживания в день поселения с возвратом полной суммы стоимости номера принимается только в случае, если Гость обратился в Службу приема и размещения в течение первого часа и не воспользовался номером.

При досрочном выезде Гостя Гостиница оставляет за собой право удерживать с Гостя денежные средства в размере стоимости одних суток проживания (сутки - от даты досрочного отъезда). Данная сумма является платой за резервирование номера на имя гостя на весь период его проживания. Оставшаяся сумма, внесенная Гостем за проживание, подлежит возврату. Возврат денежных средств производится при условии, если сообщение о досрочном выезде получено в письменном виде Исполнителем заранее, более чем за сутки до времени выезда Гостя.

При безналичной форме оплаты – сообщение должно быть сделано организацией, которая бронировала проживание, а при наличной форме оплаты – Гость должен обратиться к дежурному администратору для заполнения заявления на возврат денежных средств.

Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по кредитной карте в Гостинице, Гость должен обратиться к портье Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма и размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату. К заявлению Гость должен приложить чек первоначальной оплаты и ксерокопию паспорта.

Возврат денежных средств оплаченных по кредитной карте производится на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им паспорта.

Возврат денежных средств, при наличии у Гостя чека первоначальной оплаты, производится круглосуточно по факту обращения Гостя.

В случае отсутствия чека возврат производится на основании п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей», при наличии на заявлении Гостя визы портье Службы приема и размещения и в рабочие дни с 08:00 часов до 17:00 часов по местному времени.

Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга или банковским переводом на расчетный счет, Гость должен обратиться к портье Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 3-х рабочих дней на указанные Гостем реквизиты.

Для возврата денежных средств за услуги гостиницы, оплаченные Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

1. **ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ.**
2. Гость обязан соблюдать Правила проживания и Правила противопожарной безопасности, установленные Исполнителем.
3. Соблюдать чистоту в номере, не переставлять и не передвигать мебель. При одноместном размещении в номере I категории Стандарт комплектацию второй кровати нарушать запрещается. При нарушении – взимается оплата как за дополнительную услугу.
4. В случае утраты или повреждения имущества Гостиничного комплекса, Гость возмещает ущерб, а также несет ответственность за иные нарушения (в соответствии с законодательством РФ). Повреждением имущества считается порча материалов (предметов), после которой указанные материалы (предметы) теряют свои изначальные качества.
5. Гость, находясь на территории ГК «Диана» в дневное время, не должен создавать своими действиями шум, превышающий допустимые нормы, обязан соблюдать тишину с 22.00 часов до 7.00 часов.
6. Курение в гостинице запрещено. (Пункты 5 и 6 части 1 статьи 12 Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий»). В случае нарушения администрация ГК «Диана» вправе после предупреждения выселить Гостя. Штрафом за прокуренный номер является оплата за простой номера за двое суток согласно действующему Прейскуранту цен.
7. В общественных местах гостиницы - холлах, коридорах, на лестницах, в кафе и т.д. запрещено потребление (распитие) алкогольной продукции (ФЗ N 171 от 22 ноября 1995 года ред. от 01.05.2019г.).
8. Уходя из номера, Гость обязан убедиться, что окна и двери тщательно закрыты, выключены электроприборы и электрический свет. Покидая гостиницу, карту-ключ необходимо оставлять дежурному администратору Службы приема и размещения.
9. Запрещается в свое отсутствие оставлять посторонних лиц в номере, передавать карту-ключ от номера третьим лицам.
10. Запрещается содержать в номере животных, птиц и т.п.
11. Строго запрещается хранить в номере громоздкие вещи, ядовитые, взрывчатые и пожароопасные вещества.
12. Строго запрещается, находясь на территории Гостиничного комплекса, иметь при себе и хранить в номере холодное и огнестрельное оружие.
13. Категорически запрещается использовать не входящие в Перечень оборудования номера электротехнические и электронагревательные приборы (электрокипятильники, электрокофеварки, мультиварки, аэрогрили, электроплиты и т.п.). В целях обеспечения противопожарной безопасности администрация Гостиничного комплекса оставляет за собой право изъятия указанных приборов на хранение до выезда гостя.
14. Исполнитель оставляет за собой право ведения оперативной видеосъемки в общественных помещениях Гостиничного комплекса в целях обеспечения безопасности проживающих.
15. В целях обеспечения безопасности проживающих в Гостиничном комплексе регламентирован пропуск гостей к проживающим. Посторонние лица в количестве не более 3-х человек на номер могут находиться в номерах только с ведома администратора Гостиничного комплекса в период с 10:00 до 23:00 часов. Ответственность за все действия своих гостей на время нахождения их на территории Гостиничного комплекса несет проживающий гражданин. После 23:00 гости проживающего обязаны оформить свое пребывание в Гостиничном комплексе - зарегистрироваться в Службе приема и размещения согласно действующим Правилам. При этом в номер Гостя возможно подселение только 1 человека при условии проживания в номере 1-го человека.
16. Исполнитель не несет ответственности за пропажу денег и ценностей, не сданных на хранение в камеру хранения, расположенную в Службе приема и размещения. Камерой хранения можно воспользоваться только Гостям, зарегистрированным и проживающим в Гостиничном комплексе, на срок проживания (за отдельную плату согласно Прейскуранту). Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом в Службу приема и размещения.
17. За сохранность личного автомобиля Гостя, оставленного у входа в гостиницу, администрация ГК «Диана» ответственности не несет.
18. При выезде из Гостиничного комплекса Гость должен сдать карту-ключ от номера администратору Службы приема и размещения, произвести полный расчет за проживание и оказанные дополнительные услуги.
19. В случае истечения срока проживания Гостя в Гостиничном комплексе и при отсутствии Гостя по месту проживания с 12:00 до 23:00 либо с 23:00 до 12:00 суток (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Гостиничного комплекса вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, и освободить номер. Материальные ценности и иные вещи администрация помещает на бесплатное хранение в Камеру забытых и найденных вещей.
20. Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения и выдается по первой просьбе Гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).
21. Исполнитель имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Гостинице в случае нарушения настоящих Правил и выселить Гостя **без возврата оплаты** за проживание.
22. **Услуги Гостиницы**

В Гостинице предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- завтрак с 07:00 до 10:00;

-вызов такси;

- «Wi-Fi» на всей территории Гостиницы;

- услуги городской телефонной связи;

- ежедневная уборка номеров;

- смена постельного белья и полотенец производится через три дня проживания;

-текущая уборка номера производится после проживания первых суток ежедневно до 16-00 часов;

- пользование бытовой комнатой (утюг, гладильная доска, микроволновка, холодильник);

-сейф в номерах.

По просьбе гостя может быть произведена внеплановая замена белья за дополнительную плату.

В Гостинице предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:

- трансфер

- организация конференций, семинаров, тренингов с кофе-паузами, бизнес-ланчами;

- междугородняя/международная связь;

- копирование, распечатка документов;

- экскурсионные услуги.

**ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ:**

- уходя из номера, не забывайте выключить телевизор, лампы освещения;

- соблюдайте правила пользования электробытовыми приборами;

- если Вы прибыли в гостиницу первый раз, постарайтесь хорошо запомнить расположение выходов и лестниц;

- курить в номере категорически запрещено;

- недопустимо приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы;

- запрещено использовать не входящие в Перечень оборудования номера электротехнические и электронагревательные приборы (электрокипятильники, электрокофеварки, мультиварки, аэрогрили, электроплиты и т.п.).

В целях обеспечения противопожарной безопасности администрация ГК «Диана» оставляет за собой право изъятия указанных приборов на хранение до выезда гостя из гостиницы.

**В случае пожара в Вашей комнате:**

- примите меры к тушению загорания имеющимися средствами;

- если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из комнаты и закройте дверь, не запирая ее на замок;

- обязательно сообщите о пожаре администратору или другому представителю администрации;

- покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.