

ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В МИНИ-ОТЕЛЕ «ПАНОРАМА»

Утверждаю _____
«_____» _____ 20__ г.

1 Общий порядок проживания в мини-отеле

1. Мини-отель «Панорама» - организация, оказывающая услуги проживания по адресу: г. Магнитогорск, пр. Ленина, д.129, зарегистрирована на территории Российской Федерации и подчиняется законам Российской Федерации. Часы работы мини-отеля, а также расчетный час указаны в соответствии с местным – магнитогорским – временем.
2. Мини-отель предоставляет услуги временного проживания в номерах.
3. Размещение гостей производится с 8 до 22 часов местного времени, а при наличии заблаговременного бронирования круглосуточно.
4. Номера могут быть забронированы по телефону или через интернет, а также через систему он-лайн бронирования «Booking.com». Бронирование возможно только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дни заезда и проживания.
5. При условии предоплаты, бронирование считается гарантированным, и номер сохраняется за гостем до 07.00 утра по местному времени дня, следующего за днем запланированного заезда, и может быть в течение этого времени предоставлен гостю. Отмена гарантированного бронирования гостем должна быть направлена в гостиницу не позднее, чем за 24 часа до расчетного часа дня заезда. В случае незаезда гостя и/или неполучения гостиницей письменного уведомления об отмене бронирования, мини-отель вправе удержать плату 100% от стоимости одних суток проживания.
6. Негарантированное, но подтвержденное бронирование действительно до 21.00 дня заезда, позднее указанного времени бронирование может быть отменено.
7. Размещение в мини-отеле без предварительного бронирования может быть предоставлено только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дни заезда и проживания.
8. По прибытии в мини-отель, гость заполняет *регистрационную карточку* гостя и предъявляет документы, удостоверяющие личность: для российских граждан – общегражданский паспорт или загранпаспорт, для иностранных граждан – заграничный паспорт, визу и миграционную карту. При отсутствии документов у Гостей мини-отель вправе отказать в заселении.
9. Мини-отель осуществляет регистрацию граждан РФ и подачу документов в органы миграционного учета для постановки на миграционный учет иностранных граждан.
10. Мини-отель заключает с гостем договор на проживание в виде Квитанции-договора при наличном расчете или Счета-договора и акта выполненных работ при безналичном расчете. Договор не может быть заключен при отсутствии свободных номеров для проживания.
11. При оформлении проживания гость обязан произвести оплату вне зависимости от формы бронирования. Без оплаты гость не заселяется. Цена номера устанавливается отелем, а форма и условия оплаты выбирается гостем. Мини-отель устанавливает посуточную оплату.
12. Гость обязан уплатить проживание в мини-отеле в полном объеме. Форма оплаты 100% предоплата за последующие сутки. Мини-отель не работает без предоплаты и никого не кредитует.
13. Гость вправе расторгнуть договор на проживание в любое время, оплатив Мини-отелю часть суммы пропорционально осуществленному проживанию до получения извещения о расторжении договора, но не менее чем за сутки проживания.
14. Плата за проживание взимается в мини-отеле в соответствии с единым расчетным часом.
15. Единый расчетный час в мини-отеле – 12.00. Размещение предоставляется с 14.00 местного магнитогорского времени. Размещение ранее 14.00 может быть подтверждено

как гарантированное и предоставляется только при условии наличия свободных номеров и оплачивается дополнительно:

- при заезде с 00.00 до 07.00 - 100% стоимости одних суток проживания,
- при заезде с 07.00 до 14.00 – 50% стоимости одних суток проживания.

16. Почасовая оплата в мини-отеле отсутствует. В случае задержки выезда гостя, плата за проживание взимается в следующем порядке:
 - до 18.00 – плата за половину суток,
 - после 18.00 – плата за полные сутки.
17. При заселении гость получает гостевой ключ от номера.
18. Гость может пригласить в номер посетителей и несет за них полную ответственность. Мини-отель регистрирует посетителей, находящихся в номере после 23.00 как гостей. Стоимость размещения дополнительного человека в номере согласно действующим тарифам.
19. В целях обеспечения порядка и спокойствия, в период с 23.00 до 07.00 запрещается включать аудио и видеотехнику на полную громкость, громко разговаривать, создавать иной шум, мешающий другим гостям мини-отеля.
20. Для проведения бесед, совещаний, переговоров, мини-отель предлагает воспользоваться холлом с камином в качестве конференц-зала за дополнительную плату.
21. Услуга размещения для гостей с животными не предоставляется.
22. Мини-отель не оказывает медицинских услуг. Медицинские услуги оказываются только организациями с соответствующей лицензией.
23. Уборка занятого номера и смена белья – раз в три дня. При необходимости дополнительной уборки, гость может воспользоваться табличкой «Уберите, пожалуйста, номер», вывесив ее на ручку двери с внешней стороны. Уборка не может быть произведена, если на двери номера вывешена табличка «Пожалуйста, не беспокойте».
24. В случае обнаружения забытых вещей администрация Мини-отеля (по возможности) немедленно уведомляет владельца вещей. Если лицо, имеющее право востребовать забытую вещь не известно, или место его пребывания не известно, администрация мини-отеля хранит в течение 2-х месяцев указанную вещь. Ценные вещи (деньги, изделия из драгоценных металлов и камней, кино- фотокамеры и т.п.) хранятся в течение одного года.
25. По всем возникающим вопросам гость может обратиться в администрацию по телефону «100».
26. Сведения о форме и порядке оплаты проживания в мини-отеле, жалобную книгу, а также другую информацию гости могут получить в администрации мини-отеля.
27. Все спорные вопросы между гостем и мини-отелем, решаются путем переговоров, а в случае недостижения согласия в порядке, предусмотренном законодательством РФ.
28. Мини-отель является частным заведением и оставляет за собой право выбора Гостя.

2. Перечень услуг, входящих в стоимость номера

1. Регистрация российских и иностранных граждан, постановка на миграционный учет иностранных граждан.
2. Уборка номера и смена полотенец по запросу гостя.
3. Смена постельного белья и полотенец, а также влажная уборка номера один раз в три дня.
4. Предоставление принадлежностей для ванной комнаты -жидкое мыло, гель для душа. шампунь, зубные паста и щетка.
5. Предоставление дополнительных гигиенических принадлежностей, дополнительных одеял и подушек по требованию.
6. Заказ утренней пробудки.
7. Использование телефона для звонков по мини-отелю, принятие входящих звонков, городская связь на короткие номера.
8. Просмотр телевизионных программ.
9. Пользование феном, кондиционером.
10. Пользование беспроводным Wi-Fi и кабельным Интернетом в номерах и холле мини-отеля.
11. Предоставление информации о городских достопримечательностях, ресторанах, местах проведения досуга.
12. Пользование бесплатными выпусками газет и журналов с туристической информацией и новостями, картами города (при наличии такой литературы в холле мини-отеля).
13. Предоставление информации о мини-отеле.
14. Бронирование номера.
15. Доставка корреспонденции в номер, принятие и доставка сообщений для гостя.
16. Пользование сейфом у административации.
17. Предоставление утюга и гладильной доски в номер.
18. Самостоятельная стирка личных вещей.
19. Пользование чайно-кофейной станцией в холле и всем остальным кухонным оборудованием. Пользование кофе-машиной во время завтрака.
20. Вызов медицинской помощи.
21. Предоставление бытовых мелочей (в случае их наличия), таких как переходник, освежитель воздуха, зонт, фумигатор, шампунь, зубная щетка и пр.
22. Прием и получение справок о потерянном багаже.
23. Вызов или заказ такси.
24. Хранение багажа в день заезда или выезда (не более суток).
25. Предоставление беспроводной интернет-связи (при наличии компьютера у гостя).
26. Печать, сканирование и копирование документов и получение факсов (до 5 листов).
27. Один завтрак на человека по тарифному плану «Завтрак включен». Для детей до 12 лет завтрак приобретается за дополнительную плату.

3. Перечень услуг, предоставляемых за дополнительную плату

1. Пользование междугородней и международной связью от ресепшн.
2. Печать, сканирование и копирование документов и получение факсов (более 5 листов 10 рублей лист).
3. Организация экскурсионного обслуживания.
4. Трансфер до аэропорта/вокзала. (цена организации перевозчика)
5. Охраняемая автостоянка (сторонняя организация).
6. Использование холла (лаунджа) как конференц зала. (цена договорная)

4. Правила противопожарной безопасности

Каждый проживающий или находящийся в Мини-отеле обязан строго соблюдать правила противопожарной безопасности и не допускать действий, которые могут привести к возникновению пожара или возгорания.

При обнаружении пожара или признаков горения (задымления, запаха, гари, повышения температуры и т.п) Гость незамедлительно сообщает об этом администрации Мини-отеля по телефону «100», указывает место возникновения пожара, а также сообщает номер своей комнаты;

В номерах и помещениях мини-отеля **запрещается:**

1. Курение (за исключением специально оборудованных мест) и применение огня в любой открытой форме, в т.ч. и свечей.
2. Использование электронагревательных приборов для приготовления пищи кроме кухонной плиты.
3. Хранение (применение) горючих газов, легко воспламеняющихся горючих жидкостей.
4. Оставление без присмотра включенных в электрическую сеть электроприборов в номере (за исключением холодильника и телевизора).
5. Пользование неисправными или поврежденными электроприборами и оборудованием
6. Самостоятельное устранение неисправностей электрической сети и оборудования
7. Применение любых пиротехнических и фейерверочных изделий в т.ч. с применением концертной пиротехники, горящей надписи, петард, фонтанов, «холодных» фонтанов, батареи салютов, римских свечей, ракет, огнепадов, пальмовых салютов, сферических салютов, бураков, пиротехнических фигур, веерных салютов и любых других указанных изделий.

5. Правила пользования электроприборами

Небрежная эксплуатация электрических приборов может привести к пожару, ожогу и даже к летальному исходу. Соблюдайте правила безопасного обращения с электроприборами.

1. Небезопасно пользоваться электроприборами с поврежденной изоляцией шнура. Не касайтесь оголенных проводов. Электроприбором с поврежденной или отсутствующей изоляцией пользоваться запрещено!
2. Уходя из номера, не забывайте выключать электроприборы и освещение. Включенные в розетку щипцы для завивки волос и утюг вообще нельзя оставлять без присмотра.
3. Если Вы стали свидетелем возгорания электроприбора, найдите способ его обесточить и только после этого тушите пожар, накрыв огонь или сбив его полотенцем. Нельзя заливать горящие электроприборы водой.
4. Запрещено вставлять в розетку посторонние предметы! Следите за детьми!
5. Запрещено обертывать электролампы горючими материалами (тканью, бумагой, клеенкой и т.д.)
6. Запрещено пользоваться электроприбором в душевой кабине или лежа в ванной.
7. Покидая номер вытащите из розетки все ваши электрические приборы для исключения их повреждения в случае перенапряжения сети.

6. Правила личной безопасности

1. Гостю рекомендуется хранить ценные вещи в сейфе администрации мини-отеля. За вещи, не помещенные в сейф, отель ответственности не несет.
2. Гостю запрещается хранить взрывоопасные и огнестрельные предметы без соответствующего разрешения на это компетентных органов. При наличии указанного разрешения о хранении взрывоопасных и огнестрельных предметов необходимо заблаговременно уведомить администрацию мини-отеля.

7. Ответственность Мини-отеля и Гостя за предоставление проживания

1. Гость при обнаружении недостатков при проживании вправе потребовать по своему выбору:
2. Безвозмездное устранение недостатков
3. Соответствующего уменьшения цены за проживание.
4. Гость вправе расторгнуть Договор за предоставление проживания и потребовать полного возмещения убытков, если Мини-отель в установленный срок не устранил эти недостатки.
5. Требования Гостя об уменьшении цены проживания, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора, подлежат удовлетворению в течение 10 дней с момента их предъявления.
6. Мини-отель, в соответствии с законодательством РФ, несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Гостю нарушением прав потребителя.
7. Гость, в соответствии с Законодательством РФ, возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Мини-отеля, а также несет ответственность за иные допущенные им нарушения в соответствии с законодательством РФ.
8. Материальный ущерб имуществу Мини-отеля оценивается в соответствии с «Прейскурантом сожалений».