**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в «Мини-Отель Республика» (далее - Отель) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги).

- Отель предназначен для временного проживания Гостей на срок, согласованный с Отелем.

- Режим работы Отеля – c 10:00 до 18:00 .

**II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

Мини-Отель «Республика», расположенный по адресу: 344011, г. Ростов-на-Дону, ул. Серафимовича 37/50/32

В соответствии с государственной системой классификации объектов туристической индустрии, Мини-Отель Республика присвоена категория без звезд, ( Свидетельство о присвоении категории гостинице № 06/01/415-2020 срок действия с 22.07.2020 по 21.07.2023.)

Гость (потребитель) – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

услуги Отеля - это услуги временного проживания Гостей, услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и другие услуги, оказываемые Отелем, стоимость которых включена в стоимость проживания в Отеле;

служба приёма и размещения – это служба портье, занимающаяся приёмом, регистрацией и расселением Гостей;

служба бронирования – это служба, занимающаяся бронированием номеров в Отеле;

бронирование – предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в Отеле Гостем (потребителем);

расчетный час – время, установленное Отелем для заезда и выезда Гостей (потребителей);

время заезда – 12 часов 00 минут по местному времени;

время выезда – 11 часов 30 минут по местному времени;

гостиничные сутки – основная единица измерения периода проживания в Отеле, начало гостиничных суток (время заезда) – 12:00, окончание гостиничных суток (время выезда) – 12:00;

посетители – это лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению проживающего пребывать в номере Гостя с 10.00 до 18.00 часов;

прейскурант–систематизированный перечень услуг по проживанию с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, расположенный на официальном сайте Отеля **<www.http://respublica-otel.ru/>** , а также в Службе приема и размещения Отеля.

**III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения Гостем действий по оплате обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также при оплате на сайте Отеля или систему он-лайн бронирования 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 Отелем и засчитывается в счет исполнения соответствующего обязательства.

Гость вправе произвести оплату гостиничных услуг в полном объеме до момента их предоставления через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони.

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 проживания, Правилами пожарной безопасности, а также согласен с условиями предоставления гостиничных и сопутствующих услуг Отелем, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п. 4ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ путем предоставления копии паспорта или иного документа, подтверждающего личность (перечень утвержден п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г №1085), с личной подписью, не возражает против получения информации о привилегиях и ценовых предложениях Отеля.

При заключении договора Гость самостоятельно ознакамливается с настоящими Правилами , размещенными в Службе приема и размещения.

Телефоны службы бронирования / службы приема и размещения:

Тел.: + 7 -988-533-78-09

Отель 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 услуг устанавливается Отелем самостоятельно. Отель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

**Бронирование номера в Отеле возможно.**

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

Бронирование считается подтверждённым после письменного подтверждения от Службы бронирования Отеля по электронной почте или факсу и получения уникального номера брони.

Гарантированное бронирование – осуществляется четырьмя способами:

1) производится по предварительному запросу Гостя только через сайт Отеля при внесении им обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Отеле. В случае, если Гость при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в Отеле в указанный день заезда либо опоздал, с него взимается плата за фактический простой номера – за первые сутки.

2) производится по предварительному запросу Гостя через компанию-контрагента (туристические фирмы, корпоративные клиенты) , при наличии заявки от контрагента и внесения им путем безналичного расчета обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Отеле. Внесение контрагентом обеспечительного платежа гарантирует Гостю наличие номера с 12.00 до 12.00 часов следующих суток при любом времени заезда. В случае, если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Отеле в указанный день заезда, отказался от оказываемых Отелем услуг либо опоздал, обеспечительный платеж удерживается Отелем в качестве штрафа за простой номера в размере, прописанном в договоре с контрагентом.

3) производится по предварительному запросу Гостя через системы он-лайн бронирования при указании в заявке на гарантированное бронирование данных банковской карты Гостя с предоставлением Отелю права на предварительную авторизацию на карте суммы в размере 100% от стоимости первых суток проживания и последующим внесением им оплаты за услуги Отеля (обеспечительного платежа) при регистрации заселения как с использованием предавторизованных на банковской карты средств (при предъявлении карты), так и с возможностью отмены Отелем предварительной авторизации и внесения Гостем 100% оплаты за услуги Отеля (обеспечительного платежа) любым другим удобным ему способом. Предавторизация на банковской карте Гостя суммы в размере стоимости услуг за первые сутки проживания, при гарантированном бронировании, гарантирует Гостю наличие номера с 12.00 до 12.00 часов следующих суток при любом времени заезда. В случае если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Отеле 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 Отелем в качестве платы за фактический простой номера – за первые сутки.

Опозданием считается неприбытие Гостя по истечении 2 (двух) часов после заявленного им при бронировании времени поселения.

Запрос на гарантированное бронирование в обязательном порядке должен содержать полные имена всех Гостей, которым будут оказаны услуги Отеля по данной заявке.

Изменение имён Гостей считается подтвержденным и учтенным в заявке на гарантированное бронирование только после письменного подтверждения его Службой бронирования Отеля по электронной почте или через личный кабинет заказчика на сайте он-лайн бронирования.

При отсутствии или несвоевременности направления запроса на изменение имён Гостей, а также направлении запроса в форме, отличной от вышеуказанных, Отель вправе отказать в оказании услуг Гостям, не указанным в первоначальном запросе на бронирование, что не освобождает заказчика от оплаты штрафных санкций, предусмотренных настоящими правилами предоставления гарантированного бронирования.

Негарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя в Службу бронирования без внесения обеспечительного платежа. Отель имеет право отменить негарантированное бронирование в случае, если обеспечительный платеж или стоимость проживания не поступили до времени заезда, указанного при бронировании или в любое время при отсутствии свободных мест.

**IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ**

Размещение Гостя в Отеле осуществляется только после оплаты обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг или, по желанию Гостя, при внесении 100% оплаты услуг за весь период проживания в Отеле и только при предоставлении работнику службы приёма и размещения удостоверяющего личность документа, согласно перечню, утвержденному п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г №1085.

Размещение Гостя по гарантированным заявкам осуществляется при полном совпадении информации, указанной в 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 Отеля при регистрации поселения.

**При поселении Гостя в Отель без предварительного бронирования:**

В случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется до 12:00 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется на текущие гостиничные сутки (с 12:00 предыдущих календарных суток и до 12:00 текущих календарных суток);

Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле осуществляется 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 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации». Согласно п. 14 Постановления регистрация гражданина по месту пребывания в Отеле производится по прибытии такого гражданина администрацией Отеля на основании документов, удостоверяющих личность.

На основании п. 28 Приказа ФМС России от 11.09.2012 г. № 288 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» 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 Приказа ФМС России 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 Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», п. п. 25, 27-30 Приказа Федеральной миграционной службы от 29 августа 2013 г. № 364 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по осуществлению миграционного учета в Российской Федерации».

Дополнительную информацию о перечне документов, удостоверяющих личность, по которым производится размещение в Отеле, порядке постановки граждан Российской Федерации и иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле, можно получить в Управлении федеральной миграционной службы по Ростовской области, расположенной по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Обороны, 8, телефон горячей линии +7 (863) 249 4747 или по телефону справочной службы ФМС России +7 (495) 636 9505.

**ПОСЕЛЕНИЕ ДЕТЕЙ**

За проживание в Отеле детей до 4 (четырех) лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается.

За проживание в Отеле детей от 5 (пяти) лет до 16 (шестнадцати) лет включительно (при семейном размещении) плата взимается согласно действующего в Отеле Прейскуранта.

За проживание в Отеле детей от 17 (семнадцати) лет взимается плата согласно действующего в Отеле Прейскуранта на взрослого.

В Отеле 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 Отеле, администрация Отеля 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 Отеле 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 Отеле 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) с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;

2) с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

Регистрация в Отеле 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.

**V. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ**

Оплата услуг в Отеле производится за наличный расчет согласно Прейскуранту цен, действующему на дату подтверждения бронирования. Льгот нет.

Плата за размещение в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени. Гостиничными сутками считается размещение с 12:00 часов текущих суток по местному времени по 12:00 часов следующих суток по местному времени. При заезде Гостя в Отель после 12:00, оплата за размещение взимается в том же размере, как если бы заезд производился в 12:00.

**Почасовая оплата проживания в Отеле предусмотрена**.

Минимум 2 часа -500 рублей, далее каждый час по 200 рублей.

При заезде с 00:00 до 12:00 часов текущих суток дополнительно взимается плата в размере 80% от стоимости текущих суток проживания рапространяется на номера эконом класса.

По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить срок проживания в номере. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, администрация Отеля вправе произвести выселение Гостя.

**ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ**

При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения Отеле не позднее 10:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен. Стоимость продления рассчитывается в соответствии с прейскурантом цен, установленным на момент обращения Гостя с запросом на продление.

При продлении номера менее чем на сутки:

до 18.00 часов – взимается почасовая оплата.

до 23.59 часов – взимается плата в размере 70 % от стоимости текущих суток проживания.

**ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

В случае если Гость сократил свое пребывание в Отеле, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки.

По правилам Отеля возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Отеля.

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

**VI. УСЛУГИ ОТЕЛЯ**

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

- высокоскоростной Интернет «Wi-Fi-пуля» 300 Мбит/с на всей территории Отеля;

- смена постельного белья и полотенец через четыре ночи проживания (в номерах категории «Люкс» смена постельного белья производится через две ночи проживания);

- пользование гладильной комнатой;

Гости вправе:

- Пользоваться всеми услугами Отеля.

- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.

- Приглашать посетителей в свой номер с 10:00 до 18:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 18 т:00 часов, проживающий Гость обязан зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения и, при необходимости, произвести доплату за проживание на дополнительном месте. В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации посетителя в Службе приема и размещения, ответственность за действия посетителя в полном объеме несет Гость.

- Обращаться к сотрудникам Службы сопровождения, Отделу качества, Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения.

Гости обязаны:

- Соблюдать Правила проживания и предоставления услуг.

- Уважать права других Гостей Отеля.

- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля.

- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламент их работы.

- Оплачивать счета за оказанные услуги Отеля в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

- Беречь имущество Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Отеля. В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Отеля, ответственность в полном объеме возлагается на Гостя.

- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья.

- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении срока проживания, при выезде сдать ключ от номера портье Службы приема и размещения.

- Соблюдать установленный в Отеле «режим тишины».

**VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ**

Отель обязан:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги.

- Информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Отеля, форме и порядке их оплаты.

- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.

- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля.

- Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории).

- Отель не отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя.

- В случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обязан заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления.

- Отель отвечает за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности Отеля и вреда здоровью Гостя или посетителя Отеля.

- Отель информирует Гостей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Отеля.

Отель вправе:

- Сотрудники Отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.

- В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и его отсутствии по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей Консьерж службы, Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и сделав опись имущества Гостя.

- Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.

- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Отель имеет право создать комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.

- Досрочно выселить Гостя, если последний нарушает условия договора, злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка, при этом Гость возмещает Отелю понесенные им расходы.

**IX. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ**:

- Передавать третьим лицам ключ от номера и карту Гостя во избежание хищений.

- Переставлять и передвигать мебель только с разрешения администратора.

- В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗт «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить на территории Отеля, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Отеля.

Нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ.

- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.

- Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, - Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и мусор.

- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

- Пребывание в номере после 00:00 незарегистрированных посетителей.

- В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

**X. ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ В ОТНОШЕНИИ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ**

Запрещено.

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Отеля и Гости Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.