

### **Уважаемые Дамы и Господа!**

Отель «ПАТИО» рад приветствовать Вас! Мы приложим все усилия, чтобы Ваше пребывание в гостинице было приятным и комфортным. Для этого разрешите предоставить Вам краткую информацию об отеле и порядке проживания.

Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер по требованию администрации. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа - 12 часов по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

**В отеле установлен единый расчетный час. Заезд в 14:00 по местному времени, выезд в 12:00.**

**Режим работы Отеля «ПАТИО» круглосуточный.**

Поселение (подселение) в гостиницу граждан осуществляется по предъявлении ими паспорта, военного билета или иного документа удостоверяющего личность. При согласии гостя с действующими правилами Отеля «ПАТИО» и оформлении проживания — договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

Иностранцам гражданам при заселении необходимо предъявить следующие документы:

- паспорт
- миграционную карту (кроме граждан Республики Беларусь)
- въездную визу в РФ
- вид на жительство, либо разрешение на временное проживание
- иные документы, предусмотренные действующим миграционным законодательством России.

Администрация гостиницы имеет право заключать договор на бронирование мест. При наличии свободных мест администрация принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме. При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией гостиницы.

При опоздании взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. Бронь на номер предоставляется с 14:00 часов до 12:00 часов следующего дня, т.е. расчетного часа.

Плата за проживание и услуги в гостинице осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденного руководством гостиницы прейскуранта. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (кредитных) карт. Поселение в гостиницу по безналичному расчету производится только после внесения гостем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания.

Плата за проживание взимается с 14 часов текущих суток по местному времени. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за полные сутки. При заезде гостя до расчетного часа оплата проживания осуществляется следующим образом:

- не более 6 часов до расчетного часа - почасовая оплата (250 рублей/ час);
- от 6 до 12 часов до расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов до расчетного часа - плата за полные сутки.

При выезде после расчетного часа оплата проживания осуществляется следующим образом:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата (250 рублей/ час);
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки.

**Согласно правилам предоставления гостиничных услуг в РФ (утвержденные постановлением Правительства №490 от 25.04.1997. пункт 9) в отеле утвержден предельный срок проживания 14 календарных дней с приоритетной пролонгацией срока проживания.**

За проживание детей в возрасте до 7 лет, без предоставления отдельного места, оплата не взимается.

Размещение гостя в забронированном номере до расчетного часа заезда допускается только по предварительному согласованию со службой бронирования гостиницы.

В случае отказа гостя от проживания или сокращения срока проживания администрация вправе удержать, из внесенной гостем (его гарантом) предоплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания. Данная сумма является платой за резервирование номера на имя гостя на весь период его проживания.

По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов; для этого

посетителю необходимо предоставить администратору на стойке регистрации удостоверение личности и получить гостевую карту.

В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или прохода в гостиницу зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата согласно утвержденного в Отеле «ПАТИО» прейскуранта.

Право на внеочередное размещение в гостинице при наличии свободных мест имеют: Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы; работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей); инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации; Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест.

Смена постельного белья и полотенец производится один раз в три дня. По просьбе гостя может быть произведена внеплановая замена белья и полотенец. Смена туалетных принадлежностей и одноразовых тапочек производится ежедневно.

Гости пользуются следующими Гостиничными услугами без взимания отдельной оплаты:

- завтрак (по числу оплаченных суток проживания);
- предоставления кипятка;
- использование всего оборудования в номере;
- ежедневная уборка-приборка в номере;
- хранение багажа (не более 12 часов) в день заезда/выезда;
- услуги гладильной комнаты;
- побудка к времени, определенному Гостем;
- в случае необходимости – вызов скорой помощи;
- помощь в вызове такси по заказу Гостя;
- предоставление справочно-информационных услуг;
- беспроводной доступ в сеть интернет в номерах и кафе Отеля
- доставка в номер Отеля корреспонденции Гостя по мере ее получения;
- визовая поддержка;

Гостям Отеля доступны следующие платные услуги:

- проживание;
- хранение багажа (за исключением дней заезда/выезда);
- услуги кафе;
- аренда дополнительной кровати в номере;
- трансфер гостя до аэропорта;
- предоставление конференц-зала;
- прачечная, химчистка;
- доставка пиццы, суши, продуктов из супермаркета, лекарств;
- сауна с бассейном;
- экскурсии по городу и национальному заповеднику «Самарская Лука»;
- отдых выходного дня в загородном комплексе «Подворье» (заповедник «Самарская Лука»);
- для иностранных гостей экскурсии выходного дня по городу и заповеднику «Самарская Лука» с англоговорящим гидом-сопровождающим по предварительной заявке;

Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

Проживающий обязан:

- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна;
- соблюдать установленный в Отеле «Патио» порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и гостинице;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- возместить ущерб, в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества»;
- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- исключать возможность возникновения в номере инфекции;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные гостиницей дополнительные услуги, продукцию мини-бара.
- Хранить оружие, взрывчатые вещества, боеприпасы;

В гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;

- держать в номере животных;
- курить в номерах, а так же в коридорах гостиницы, кроме специально отведенных мест (холл для курения);
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
- нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах.

Все номера объявляются строго некурящими, поселяющийся в них гость согласен за курение в номере уплатить штраф в размере 1500 рублей, который пойдет на очистку номера и воздуха от запаха дыма.

Администрация не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в гостинице. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация заявляет о находке в милицию или орган местного самоуправления.

Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

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 гостем материального ущерба гостинице.

При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), 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 свою ответственность. Прочее имущество находится в службе сервиса.

В случае возникновения жалоб со стороны потребителя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.

\* Правила проживания в гостинице разработаны на основе Закона РФ « О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 490 от 25 апреля 1997 года, (с изменениями и дополнениями от 02.10.1999 г., 15.09.2000 г.,13.03.2013г)