

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

ЗАО «ЛАДА-ВОСХОД-ПЛЮС»



ВОЛОСТНОВА Т.В.

СЛУЖБА РАЗМЕЩЕНИЯ

Технология приема, размещения и
обслуживания проживающих в гостинице
«ЛАДА-ВОСХОД»

Не для предъявления

Гостиница предназначена для временного проживания граждан, на срок не выше двух месяцев, независимо от места прописки. Проживание свыше двух месяцев возможно только с разрешения администрации гостиницы.

Режим работы гостиницы круглосуточный.

Для получения права на проживание в гостинице Потребителю необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность Потребителя, оформленный в установленном порядке, в том числе:

- паспорт гражданина РФ,
- свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста,
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ,
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина,
- документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства,
- разрешение на временное проживание иностранного гражданина или лица без гражданства,
- вида на жительство иностранного гражданина или лица без гражданства,
- патент - для граждан, аккредитованных для работы в России.

От административной службы требуется особенно внимательная и четкая работа: документы Потребителя должны быть в полном порядке, необходимо внимательно проверять фотографии.

При **поселении граждан РФ**, администратор гостиницы выдает для заполнения бланк «Анкета».

После заполнения анкеты, администратор внимательно сверяет паспортные данные с данными, указанными в анкете. Обращает внимание на:

1. Ф.И.О.
2. Дату рождения. Паспорт гражданам РФ выдается в 14 лет, подлежит обмену в 20 лет, 45 лет. Если срок истек – паспорт считается недействительным.
3. Место рождения.
4. Серию, номер, дату выдачи паспорта и орган, выдавший паспорт.
5. Адрес регистрации по месту жительства (прописку в паспорте).
6. Подпись жильца.

В случае, когда паспорт утерян, может выдаваться справка ф.9. Поселение по этой справке производится так же, как и по паспорту.

Для граждан ближнего и дальнего зарубежья бланк «Анкета» не заполняется. Администратор вносит паспортные данные в «Журнал регистрации иностранных граждан»:

1. Фамилию, имя, отчество (при наличии).
2. Дата рождения.
3. Дата прибытия.

4. Гражданство.
5. Место рождения.
6. Данные паспорта, срок действия.
7. Данные визы, срок действия.
8. Данные миграционной карты (при наличии), дата пересечения границы.
9. Профессия, стаж по профессии.
10. № комнаты.

Регистрация потребителей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

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.

Постановка иностранного гражданина или лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

После проверки документов администратор гостиницы выписывает Клиенту «Карту гостя» – для получения ключей и входа в гостиницу, а также счет для оплаты за проживание, с учетом следующих «Правил...» и выдает кассовый чек после внесения в кассу наличных денег.

В гостинице возможна **наличная и безналичная форма оплаты**. Цена номера, а также иные условия предоставления гостиничных услуг устанавливаются одинаковыми для всех Потребителей, за исключением случаев, когда законодательством РФ или локальными нормативными актами Исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий Потребителей.

«Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ» установлен, для гостиниц РФ, **единый расчетный час – 12 часов** текущих суток по местному времени.

1. С учетом расчетного часа оплата за проживание производится в гостинице посуточно, на основании прейскуранта на номера и услуги.

При поселении в гостиницу с **расчетного часа 12 ч. до 24 ч. плата взимается за сутки.** В этом случае:

- При задержке выезда проживающего после расчетного часа не более 6 часов производится почасовая оплата,
- При задержке выезда проживающего после расчетного часа не более 12 часов – оплата 0,5 суток;
- При выезде по истечении 12 часов от расчетного часа – оплата, как за полные сутки.

При поселении в гостиницу с **0 ч. 00 мин. до установленного расчетного часа плата за проживание взимается как за половину суток.** В этом случае:

- При задержке выезда проживающего после расчетного часа более 1 часа, но не более 12 часов плата взимается как за половину суток,
- При выезде по истечении 12 часов от расчетного часа – оплата, как за полные сутки.

При наличии свободных мест, по желанию клиента, гостиница «Лада-Восход» предоставляет одному лицу номер на два места с полной оплатой стоимости номера.

2. По просьбе проживающего в течение 1 часа после заезда в гостиницу, может быть произведен перевод из номера в номер с оплатой этой услуги в размере 200 рублей.

Гостиница осуществляет **бронирование** в любой форме, в том числе путем заключения договора на бронирование мест, путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя. Форма заявки устанавливается гостиницей. В случае незаезда Потребителя до определенного часа (время заезда оговаривается при бронировании номера), бронирование аннулируется. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем уведомления, содержащего сведения о наименовании Исполнителя, Потребителя, категории заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определенные гостиницей. Потребитель вправе аннулировать заявку. Порядок и форма отказа от бронирования устанавливает гостиница. Гостиница вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера, а также в случае неоднократного нарушения Заказчиком правил проживания в гостинице.

Потребитель **обязан соблюдать правила** проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами.

Информацию о предоставляемых гостиницей основных и дополнительных услугах дает администратор гостиницы.

Оплата гостиничных услуг должна быть произведена при заселении в гостиницу. Потребитель обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме. Гостиница не вправе

без согласия Потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера.

Потребитель вправе отказаться от пользования гостиничными услугами, оплаченными за несколько суток вперед, предупредив об этом администрацию гостиницы за 1 сутки, при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных расходов.

Администрация гостиницы вправе в одностороннем порядке отказать в предоставлении гостиничных услуг Потребителю, в случае нарушения Потребителем правил проживания в гостинице, при этом Потребитель возмещает Исполнителю фактически понесенные расходы, а также возмещает ущерб, в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы, согласно прейскуранта.

В гостинице существуют следующие виды **бесплатных услуг**:

1. Вызов скорой помощи, других специальных служб,
2. Пользование медицинской аптечкой,
3. Доставка в номера корреспонденции, адресованной Потребителю, по её получению,
4. Побудка к определенному времени,
5. Предоставление кипятка, ниток, иголок, одного комплекта посуды и столовых приборов,
6. Вызов такси,
7. Предоставление утюга, гладильной доски,
8. Предоставление доступа к беспроводной сети интернет WI FI: выбирается сеть LV, вводится пароль (пароль предоставляется только лицам, достигшим 18 лет, ответственность за доступ к беспроводной сети интернет WI FI несовершеннолетнего несут сопровождающие его лица), затем необходимо пройти идентификацию.

Администрация гостиницы ведет учет и хранение забытых вещей Потребителями. В случае невостребования забытых вещей в течение 1 месяца, администрация гостиницы вправе утилизировать (уничтожить) забытые вещи. По просьбе Потребителя, оставившего вещи в гостинице, администрация гостиницы осуществляет хранение забытых Потребителем вещей более 1 месяца.

Гостиница — имущественный комплекс, предназначенный для оказания гостиничных услуг;

Гостиничные услуги — комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется администрацией гостиницы;

Цена номера — стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;

Потребитель — гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

Заказчик — физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг;

Бронирование — предварительный заказ мест или номеров в гостинице Заказчиком;

Расчетный час — время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Заказчика;

Исполнитель — организация независимо от организационно-правовой формы, предоставляющая Заказчику гостиничные услуги.