**ПРАВИЛА**

**предоставления гостиничных услуг**

**в гостинице «Воздушная гавань»**

**АО «Международный Аэропорт Иркутск»**

 Настоящие правила разработаны в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (утв. Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085).

1. **Общие положения**
	1. Настоящие правила регулируют отношения между гостиницей "Воздушная гавань" и потребителями (заказчиками) при осуществлении гостиничного обслуживания.
	2. Расчетный час в гостинице устанавливается в 12:00 часов текущих суток по местному времени.
	3. Время заезда в гостиницу устанавливается в 14:00 часов по местному времени.
	4. Время выезда из гостиницы устанавливается в 12:00 часов по местному времени.
	5. Потребителю (заказчику) по согласованию с исполнителем может быть предоставлено дополнительное время проживания (без взимания оплаты) до 14:00 часов по местному времени.
	6. Предельный срок проживания в гостинице не установлен.
	7. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:
* *«гостиничные услуги»* - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;
* *«гостиница» -* имущественный комплексАО «Международный Аэропорт Иркутск», предназначенный для оказания гостиничных услуг;
* *«цена номера (места в номере)»* - 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;
* *«исполнитель»* - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги;
* *«заказчик»* - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя;
* *«бронирование»* - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем);
* *«расчетный час»* - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.
	1. Гостиница «Воздушная гавань» является структурным подразделением АО «Международный Аэропорт Иркутск».
1. **Порядок и условия предоставления гостиничных услуг**
2. Исполнитель осуществляет круглосуточное бронирование:
* по телефону 8 (3952) 26−61−04;
* по электронной почте bron@iktport.ru;
* при помощи факсимильной связи 8 (3952) 26−61−57;
* путем приема заполненной формы бронирования, размещенной на Web-сайте АО «Международный Аэропорт Иркутск» в разделе «Гостиница» (<http://iktport.ru/passazhiram/zabronirovat-nomer.html>).
1. В заявке на бронирование номеров (мест в номерах) указываются (сообщаются):
* реквизиты предприятия (для юридических лиц);
* контактные данные;
* количество гостей;
* фамилии и гражданство гостей;
* дата и время заезда, а также время предполагаемого выезда;
* категория и количество номеров;
* вид оплаты.
1. Заявка на бронирование по безналичному расчету направляется исполнителю не позднее 2 (двух) рабочих дней до предполагаемой даты заезда.
2. Номер считается гарантированно забронированным в момент поступления предоплаты 100% на расчетный счет, либо в кассу исполнителя. Любые другие случаи бронирования потребителем (заказчиком) услуг гостиницы считаются негарантированными.
3. При указании в заявке времени заезда/выезда отличного от установленного расчетного часа, исполнитель взимает дополнительную плату, в соответствии с пп. 3.17, 3.19 настоящих правил.
4. Подтверждение, либо отказ в бронировании исполнитель направляет в адрес потребителя (заказчика) в течении 1 (одного) рабочего дня с момента получения заявки на бронирование. В период высокой загрузки срок обработки заявок на бронирование может увеличен.
5. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.
6. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, о заказчике (потребителе), о категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице. Бронь действительна не более 2 часов со времени заезда, указанного в заявке.
7. Если потребитель (заказчик) забронировал номер в гостинице на определенный срок и был вынужден выехать раньше указанного времени, он обязан предупредить исполнителя об изменении сроков проживания за 12 часов до выезда из гостиницы.
8. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку, сообщив исполнителю об отмене бронирования, не позднее, чем за 12 часов до официально установленного Гостиницей часа заезда (14:00).
9. Если не последовало предупреждение о позднем прибытии потребителя (заказчика), исполнитель оставляет за собой право аннулировать бронирование номера (места в номере).
10. В случае не заезда потребителя (заказчика) в согласованное время и отсутствия уведомления об изменении времени заезда, бронирование аннулируется.
11. В случае отказа исполнитель направляет потребителю (заказчику) сообщение об отказе бронирования. Указанные сообщения направляются потребителю (заказчику) по электронной почте, либо посредством телефонного звонка.
12. Договор на оказание гостиничных услуг потребителю (заказчику) заключается при предъявлении потребителем (заказчиком) документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке:
13. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
14. паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
15. свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
16. паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
17. паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
18. документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
19. разрешения на временное проживание лица без гражданства;
20. вида на жительство лица без гражданства.
21. Оформление потребителя (заказчика), являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, производится при предъявлении паспорта и иных документов, предусмотренных федеральным законом, с отметкой должностного лица пограничных служб о въезде.
22. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице 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. N 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".
23. 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.
24. Постановка иностранного гражданина и 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 Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".
25. При отсутствии документов, удостоверяющих личность, исполнитель вправе отказать потребителям (заказчикам) в размещении.
26. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.
27. Ключ от номера гостю выдается администратором гостиницы после заполнения соответствующей анкеты и оплаты за проживание. При выезде из гостиницы гость сдает ключ администратору гостиницы. В случае утери гостем ключа от номера взимается штраф в соответствии с действующим Прейскурантом.
28. Исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).
29. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

а) вызов скорой помощи, других специальных служб;

б) пользование медицинской аптечкой;

в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю;

г) побудка к определенному времени;

д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

1. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме при заключении договора.
2. При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек, а по выезду из гостиницы счет за проживание.
3. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые гостиницей, может быть произведена путем внесения наличных денежных средств в кассу исполнителя, кредитной картой или безналичным расчетом на расчетный счет исполнителя.
4. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания.
5. При заезде гостя с 00:00 часов до установленного расчетного часа, в случае наличия свободных номеров и проживании не менее суток, с гостя взымается плата за проживание до установленного расчетного часа в размере платы за половину суток, установленную прейскурантом.
6. При размещении без предварительного бронирования и (или) проживании не более суток плата взимается за сутки.
7. В случае задержки выезда гостя, плата взимается в следующем порядке:
* От 2 до 12 часов после расчетного часа – оплата 50% от стоимости номера в сутки;
* Более 12 часов после расчетного часа – оплата за полные сутки.
1. За проживание ребенка в возрасте до 5 лет при условии его размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места плата не взимается, завтрак не предоставляется.
2. При предоставлении ребенку до 5 лет основного места, плата взимается согласно стоимости основного места, установленную прейскурантом.
3. Потребители (заказчики), желающие продлить срок проживания в гостинице, должны сообщить о своем намерении исполнителю не позднее, чем за 3 часа до расчетного часа (12:00). В случае отсутствия свободных номеров, в продлении срока проживания может быть отказано. Продление срока проживания производится не менее, чем на половину суток и с обязательной предварительной оплатой проживания за весь продленный период.
4. При выезде гостя ранее оплаченного срока проживания, возврат денежных средств за текущие сутки не производится.
5. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, систематически нарушает пункт 5 части 1 статьи 12 Федерального закона от 23.02.2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», если проявляет в отношении персонала и других гостей агрессивные действия, угрожающие безопасности здоровью или имуществу других лиц, при этом потребитель (заказчик) возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.
6. При обнаружении Исполнителем в номере или гостевой зоне забытых потребителем вещей, сотрудниками гостиницы, комиссионно, составляется акт об обнаружении и опись. Находка регистрируется в «Журнале забытых гостем вещей» в программе 1С: Отель, затем вещь упаковывается в отдельный пакет и хранится в комнате для хранения вещей в течение 12 месяцев. Скоропортящиеся продукты хранятся в течение недели, далее подлежат утилизации.
7. Временно, покидая гостиницу, потребитель обязан оставлять ключ от номера на ресепшн. Получение ключа, а также пропускной режим в номерной фонд осуществляется при предъявлении карты гостя.
8. Вход посетителей в номерной фонд гостиницы осуществляется по пропускам. Посетители гостиницы при подтверждении принимающей стороны «принять посетителя» должны получить временный пропуск у охраны гостиницы, который позволяет находиться в указанном номере гостиницы с 6-00 до 23:00 часов.
9. В случае нарушения потребителями общественного порядка, правил проживания, санитарного состояния номера, наличия в номере посторонних лиц и гостей после 23:00, письменных и устных обращений (жалоб) гостей из соседних номеров, гостиница оставляет за собой право выселить гостя с удержанием штрафа, в размере суточной стоимости проживания в номере указанной категории.
10. Гостиница оставляет за собой право не обслуживать граждан, находящихся в состоянии алкогольного опьянения или под воздействием наркотических средств.
11. Потребитель обязан:
* соблюдать установленный исполнителем порядок проживания;
* по истечении оплаченного срока проживания освободить номер;
* при выезде из гостиницы сдать номер (место в номере) дежурному администратору;
* бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
* соблюдать настоящие правила, порядок оплаты предоставленных услуг, санитарные нормы и общественный порядок;
* строго соблюдать правила пожарной безопасности, правила пользования электробытовыми приборами;
* в случае обнаружения возгорания немедленно сообщить об этом любому сотруднику гостиницы;
* своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные гостиницей услуги;
* в случае повреждения или утраты имущества гостиницы возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим Законодательством. Размер возмещения ущерба определяется в соответствии с действующим в гостинице прейскурантом стоимости имущества;
* нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей, соблюдение ими настоящих Правил;
* уходя из номера закрыть краны с водой, окна; выключить телевизор, свет; закрыть номер на ключ.
1. Потребителю запрещено:
* создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих в гостинице;
* курить и распивать спиртные напитки;
* уносить ключ от номера с собой при выходе из гостиницы;
* оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие или передавать им ключи от номера;
* держать в номере животных (а также птиц, рептилий и т.д.);
* переставлять, передвигать и выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество;
* выносить из номера имущество, принадлежащее исполнителю;
* пользоваться электронагревательными приборами, не имеющими устройств тепловой защиты, без подставок из негорючих теплоизоляционных материалов, исключающих опасность возникновения пожара;
* выбрасывать из окон номера какие-либо предметы (бутылки, окурки и т.п.).
1. **Ответственность исполнителя и потребителя**
	1. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.
	2. За неисполнение, либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору, исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
	3. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.
	4. Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы, согласно действующему прейскуранту, в соответствии с законодательством Российской Федерации.
	5. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

**Ваши пожелания и оценка нашего сервиса очень важны для нас, и мы будем благодарны, если Вы оставите свои пожелания и замечания в книге отзывов и предложений.**

Адрес гостиницы: Россия, 664009, г. Иркутск, ул. Ширямова, 6

тел.: **(3952) 26-64-44** (управляющий гостиницы)

тел.: **(3952)** **26−61−06** (руководитель службы приема и размещения)

тел.: **(3952)** **26−66-01 (**ресепшн)

тел.: **(3952) 26-61-04** (менеджер по бронированию)

факс:**(3952)** **26−61−57**