


# Общество с ограниченной ответственностью «Гамма»

ОГРН 1107453003349/ ИНН 7453216554  
г. Челябинск, пр. Ленина, д. 89, оф. 208

<b>ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ</b>	УТВЕРЖДАЮ Директор Кузнецова А.А.
№01 02 февраля 2021 года	

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления Гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между Заказчиком (Потребителем) и Обществом с ограниченной ответственностью «Гамма» ИНН 7453216554, предоставляющим Потребителю Гостиничные услуги в бутик-отеле «VODA» (далее – Исполнитель, Отель).

1.2. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав Потребителей", Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления Гостиничных услуг в Российской Федерации", Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995г. No713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию», Федеральным Законом от 24.11.1995г. No181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ», Закона Челябинской области «Об административных правонарушениях в Челябинской области» от 27.05.2010 № 584-ЗО, Гражданским Кодексом Российской Федерации и иными нормативно-правовыми документами, регулирующими правоотношения в сфере оказания Гостиничных и дополнительных услуг.

1.3. Термины и определения, используемые в настоящих правилах, понимаются в следующем контексте:

«Отель» – средство размещения – бутик-отель «VODA», в котором предоставляются Гостиничные услуги, располагающийся по адресу: Челябинская область, Сосновский район, Кременкульское сельское поселение, микрорайон Вишневая горка, улица Олимпийская, д. 27.

«Гостиничные услуги» – комплекс услуг по размещению и иных услуг, предоставляемых физическим лицам (Гостям/Потребителям), предусмотренный настоящими Правилами проживания в бутик-отеле «VODA».

«Исполнитель» – юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, которое осуществляет деятельность по предоставлению Гостиничных услуг в Отеле. Для целей настоящих правил Отель и Исполнитель являются словами синонимами.

«Гость/Потребитель» (понятия признаются равнозначными и используются в контексте настоящих правил как слова синонимы) – лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее Гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«Заказчик» – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее Гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании Гостиничных услуг в пользу Потребителя.

«Гостиничный номер» – специализированное помещение, предназначенное для временного проживания лиц, прибывающих в Отель.

«Номерной фонд» – совокупность всех помещений для временного проживания лиц, прибывающих в Отель.

«Бронирование» – закрепление за Потребителем номера (места в номере) в Отеле на условиях, определенных заявкой Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя, подтверждающее право на заселение в оговоренные даты.

«Предоплата» – оплата выбранного номера в размере не менее 100% стоимости за время проживания не менее суток.

«Время выезда (расчетный час)» – 14:00 часов – это время, установленное Отелем для выезда Гостя/Потребителя.

«Время заезда» – 17:00 часов – это время, установленное Отелем для заезда Гостя/Потребителя.

«Цена номера (места в номере)» – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену для всех Потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами Исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий Потребителей.

«Сайт отеля/сайт Исполнителя» – многостраничный информационный сайт, расположенный в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: отельвода.рф (hotelvoda.ru).

«Бронирующая площадка» - Система поиска и бронирования (сайт), расположенная в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечивающая возможность покупки билетов (авиа, ж/д, авто сообщение) и бронирования гостиниц. Бронирующая площадка не принадлежит Исполнителю и предоставляет соответствующие услуги на основании договоров о взаимодействии (гражданско-правовой договор), заключенных с Исполнителем.

1.4. Исполнитель обязан довести до сведения Гостей свое фирменное наименование, адрес места осуществления деятельности и режим работы.

Вся необходимая информация об Отеле размещается в информационном терминале в холле и на официальном сайте Отеля и включает в себя:

- Закон РФ «О защите прав Потребителей»;
- Правила предоставления Гостиничных услуг в РФ;
- Правила проживания и пользования Гостиничными услугами в бутик-отеле «VODA»;
- сведения об Исполнителе и номер его контактного телефона;
- свидетельство о государственной регистрации;
- свидетельство о постановке на налоговый учет;
- категории номеров Отеля и цены номеров (мест в номере);
- перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;
- сведения о форме и порядке оплаты услуг;
- сведения об условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;
- сведения об органе по защите прав Потребителей при местной администрации;
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот (при их наличии);
- сведения о времени заезда (выезда) из Отеля;
- сведения о работе размещенных в Отеле предприятий общественного питания, торговли, бытового обслуживания либо сведения о партнерах Отеля, предоставляющих услуги по организации питания Гостей и иные сведения, которые Исполнитель обязан донести до сведения Гостей в соответствии с действующим законодательством РФ.

Исполнитель также размещает информацию об Отеле в рекламных буклетах, находящихся в каждом номере Отеля.

1.5. Отель предназначен для временного проживания Гостей на срок, согласованный с Исполнителем. По истечении согласованного срока проживания, не позднее установленного расчетного часа, Гость обязан освободить номер.

1.6. Режим работы Отеля: круглосуточный.

1.7. Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается преискурантом, утвержденным Исполнителем.

1.8. Предельный срок проживания в Отеле граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан – согласно законодательству РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.

1.9. Оплата услуг Исполнителя любым способом является подтверждением того, что Потребитель ознакомлен с настоящими правилами, полностью с ними согласен и обязуется соблюдать.

1.10. Незнание правил не освобождает от ответственности за их нарушение.

## 2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

2.1. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с Потребителем или с Заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором, в связи с чем Исполнитель не имеет права отказать в заключении такого договора, за исключением случаев отсутствия свободных номеров либо в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

2.2. Договор на оказание Гостиничных услуг должен содержать:

а) наименование Исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика – для юридических лиц; фамилию, имя, отчество (при наличии) Исполнителя, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика – для индивидуальных предпринимателей, наименование Исполнителя, номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет – для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц;

б) сведения о Заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);

в) сведения о виде Отеля, категории Отеля, указанной в свидетельстве о присвоении Отелю определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе Отеля;

г) сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);

д) период проживания в Отеле;

е) время заезда и время выезда (расчетный час);

ж) иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).

2.3. Письменная форма договора считается соблюденной в случае:

а) составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2-мя сторонами,

б) подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком (Гостем) Исполнителю посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Заказчика (Гостя);

в) в случае совершения Заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком (Потребителем) соответствующей суммы Исполнителю).

2.4. Бронирование номера осуществляется через сайт Отеля путем заполнения формы, установленной на сайте Отеля, посредством бронирующих площадок. Гость поставлен в известность, что заполнение формы заявки на бронирование на сайте Отеля, бронирующих площадках либо предоставление соответствующих данных означает автоматическое предоставление согласия на хранение, обработку и распространение (в объеме, необходимом Исполнителю для исполнения своих обязанностей в части регистрации граждан по месту пребывания в случаях, предусмотренных действующим законодательством) персональных данных Заказчика (Гостя) в объеме, необходимом для осуществления бронирования. Заказчик (Гость) не вправе ссылаться в дальнейшем на отсутствие такого согласия даже в случае, если согласие не было предоставлено письменно. Согласие на хранение, обработку и распространение персональных данных считается полученным в момент предоставления соответствующих данных оператору Исполнителя либо отправки формы заявки, заполненной посредством сайта Отеля/бронирующей площадки.

2.5. После получения соответствующей заявки Исполнитель, при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке Заказчика (Потребителя), направляет Заказчику (Потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Заказчике (Потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в Отеле, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения Заказчиком (Потребителем) подтверждения бронирования.

2.6. Плата за услугу «бронирование номера» в Отеле не взимается. Заказчик (Гость) поставлен в известность, что бронирующими площадками может устанавливаться плата за оказание соответствующих услуг. Указанная оплата не является доходом Исполнителя и последний не несет ответственности за её размер и возврат в случае отказа от бронирования.

2.7. Исполнитель вправе применять в Отеле следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Отель ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

б) негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Отель ожидает Потребителя до определенного часа, установленного Исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается. Опоздавший Гость может быть заселён на общих условиях при наличии свободных номеров.

2.8. В случае гарантированного бронирования Потребителем или Заказчиком вносится авансовый платеж за Гостиничные услуги в сроки, указанные Исполнителем, или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте Исполнителя в сети Интернет или онлайн-порталах, осуществляющих продажу Гостиничных услуг Исполнителя.

2.9. В случае если Потребителем (Заказчиком) не внесен авансовый платеж в установленный срок, бронирование считается негарантированным. Оплата цены номера по такому бронированию осуществляется Потребителем (Заказчиком) по цене, действующей на дату заселения.

2.10. При негарантированном бронировании взимание авансового платежа не производится. Оплата цены номера по такому бронированию осуществляется Потребителем (Заказчиком) по цене, действующей на дату заселения.

2.11. При размещении Потребителя авансовый платеж засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.

2.12. Потребитель не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе в момент размещения в Отеле.

2.13. Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) без применения к нему каких-либо санкций (за исключением случаев несвоевременного отказа от бронирования), если это предусмотрено условиями бронирования. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям, на сайте Исполнителя в сети Интернет либо при бронировании через бронирующие площадки, могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от гарантированного бронирования).

Потребитель (Заказчик) вправе в любом случае аннулировать заявку на негарантированного бронирования без применения к нему каких-либо санкций.

2.14. Отказ от бронирования осуществляется путём принятия от Потребителя (Заказчика) сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от Потребителя (Заказчика). Аннулирование бронирования производится тем же способом, что и само бронирование. Отказ об бронирования, сделанного через бронирующие площадки осуществляется только посредством указанных площадок и напрямую Исполнителем не принимается.

2.15. Договором с Заказчиком может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого Заказчика.

2.16. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя (при гарантированном бронировании), с Потребителя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания либо в соответствии с условиями, указанными на бронирующей площадке, через которую осуществлялось данное бронирование.

2.17. Несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный Исполнителем позднее 17.00 часов дня, предшествующего дате запланированного заезда, или позднее сроков, указанных в специальных предложениях, информация о которых размещена на сайте Исполнителя или онлайн-порталах, осуществляющих продажу Гостиничных услуг Исполнителя в сети Интернет.

2.18. Если бронирование осуществляется Заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том числе право бронирования на условиях, предусмотренных для негарантированного бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с Заказчиком.

2.19. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.20. Заселение Потребителя осуществляется при условии предъявления Потребителем оригинала документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- 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;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

В случае если сотрудниками Отеля будут установлены нарушения сроков пребывания, регистрации на территории Российской Федерации, иные нарушения миграционного законодательства, допущенные указанными лицами, Отель вправе отказать Гостю в заселении.

Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних граждан, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них). Согласие в указанном случае должно быть оформлено нотариально.

**Заселение в Отель по копиям документов не допускается.**

Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления Гостиничных услуг в Российской Федерации", и 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. No 713 (ред. от 25.05.2017) «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».

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. No 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» и Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления Гостиничных услуг в Российской Федерации".

Исполнитель оставляет за собой право запросить результаты лабораторных исследований в отношении новой коронавирусной инфекции COVID-19, полученных не позднее, чем за 2 дня до заселения, информацию об отсутствии контакта с зараженными коронавирусной инфекцией в срок не менее чем 14-и дней до даты заселения либо сертификат о вакцинации. А также, в случае введения каких-либо дополнительных ограничений со стороны местных органов самоуправления либо государственных органов и организаций – иные документы, установленные такими органами.

2.21. По желанию Гостя одному лицу может предоставляться номер независимо от количества в нем мест с полной оплатой стоимости номера.

2.22. Администратор Отеля вносит данные документов, предъявленных Гостем, в компьютерную базу и оформляет размещение.

2.23. Ответственный представитель Исполнителя (администратор) в присутствии Гостя заполняет анкету.

2.24. Гость оплачивает стоимость номера (места в номере), получает чек, карту Гостя и браслет-ключ от номера. Браслет-ключ выдается на каждого гостя, заселяющего в номер, старше 6 лет. Счет за проживание выдается при выезде, после сдачи номера горничной. О получении Гостем браслета-ключа проставляется отметка в Анкете гостя. На браслете-ключе совершеннолетних гостей размещается кредитный лимит из расчета 6 000,00 (Шесть тысяч) рублей на один браслет-ключ. Указанный кредитный лимит может быть использован при оплате услуг партнеров Отеля. Оплата истраченного кредитного лимита производится в момент выселения Гостя.

2.25. На карте Гостя проставляется дата и время, в течение которых Гостю предоставляется номер (место в номере). До наступления этого срока Исполнитель не вправе требовать от Гостя освобождения номера. В случае задержки освобождения номера Гостем, последний уплачивает Исполнитель штраф.

2.26. Гость предъявляет карту Гостя специалистам службы режима и внутреннего контроля Отеля. Гость может проживать в номере в течение всего оплаченного времени.

2.27. Гость вправе продлить свое проживание только при наличии свободных мест в Отеле.

2.28. В случае неоплаты Гостем дальнейшего проживания, браслет-ключ от номера не выдается, а оставшийся у Гостя браслет автоматически аннулируется.

2.29. Перевод Гостя из одного номера в другой может производиться по просьбе Гостя (только при наличии свободных номеров) или производственной необходимости, создавшейся в Отеле. Разрешение на перевод оформляется администратором Отеля, при этом вносятся соответствующие изменения в карту Гостя.

2.30. Гость вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

2.31. **Размещение Гостей с животными (птицами, рептилиями, рыбами, насекомыми и иными представителями фауны) в Отеле не допускается.**

2.32. ОТЕЛЬ без дополнительной оплаты предоставляет Гостям следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени.

2.33. Оплата дополнительных услуг, не входящих в состав услуг, оказываемых без дополнительной платы, производится на стойке регистрации Отеля.

2.34. Парковочная площадка перед Отелем предназначена только для временной парковки автомобиля Гостя в период его размещения в Отеле, после чего Гость обязан убрать автомобиль с парковочной площадки. Плата за нахождение автомобиля на парковочной площадке не взимается. ОТЕЛЬ не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя в период нахождения на парковочной площадке.

### **3. ПОРЯДОК И ФОРМА ОПЛАТЫ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

3.1. Плата за проживание в Отеле осуществляется по Гостиничным суткам.

Гостиничные сутки – с 17:00 часов текущего дня до 14:00 часов по местному времени. Время заезда – 17:00 часов. Расчетный час (время выезда) - 14:00 часов.

3.2. Плата за предоставление Гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

3.3. Плата за проживание и услуги Отеля, включая авансовые платежи, осуществляется по тарифам, утвержденным Исполнителем. Оплата производится в рублях, наличными денежными

средствами, путем безналичного перечисления или с использованием банковских карт, принимаемых к оплате. Заселение в Отель производится только после внесения предоплаты за весь предполагаемый срок проживания. Окончательный счет за оказанные услуги выдается Гостю при выезде.

Отель вправе устанавливать требование об оплате гарантирующего депозита, который вносится наличными денежными средствами при заселении в Отель и возвращается в момент выселения в случае отсутствия претензий к Гостю у Отеля. Сумма гарантирующего депозита указывается в договоре на оказание гостиничных услуг. В случае наличия при выселении у Гостей задолженности перед Отелем, в том числе за возмещение причиненного вреда, уплате штрафных санкций и т.д., указанные суммы в одностороннем порядке удерживаются Отелем из указанного депозита. При удержании Отель предоставляет Гостю письменный подробный расчет удержанных сумм с обоснованием их размера. Оставшаяся сумма подлежит возврату Гостю наличными денежными средствами при выселении. Об оплате депозита, а также о его возврате вносится отметка в Анкету Гостя.

3.4. К оплате Гостиничных услуг принимаются наличные денежные средства, а также кредитные карты следующих платежных систем: Visa, Mastercard, МИР и иных.

3.5. При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) контрольно-кассовый чек. На оплату гарантирующего депозита контрольно-кассовый чек не выдается, поскольку его внесение не является услугой Исполнителя.

3.6. Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Отеля согласно заключенным с Отелем договорам.

3.7. Продление проживания осуществляется на стойке регистрации Отеля при наличии свободных номеров.

Отель имеет право переселить Гостя в другой номер (в случае невозможности продления в данном номере) либо отказать в продлении проживания, в случае отсутствия свободных номеров.

Продление проживания производится при обязательной предварительной оплате проживания за весь продленный период и при условии отсутствия подтвержденной брони на данный номер в пользу третьих лиц.

3.8. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (но не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. С Гостя также взимается штраф – плата за простой номера в результате снятия его с продажи в размере цены за сутки проживания. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания, оказанных дополнительных платных услуг, и начисленного штрафа, подлежит возврату Гостю.

3.9. При задержке выселения из номера (выезд из номера позднее установленного расчетного часа) Гость оплачивает Исполнителю штраф в следующем размере:

- в случае если просрочка выселения составила от 5 до 60 минут от расчетного часа – 2000 (Две тысячи рублей);

- в случае если просрочка выселения составила от 61 минуты до 2 часов от расчетного часа – 4 000,00 (Четыре тысячи) рублей;

- в случае если просрочка выселения составила более 2 часов (2 часа одна минута и более) от расчетного часа – в размере суточной стоимости номера. При этом оплата штрафа в размере суточной стоимости номера не дает Гостю права на проживание в указанном номере.

3.10. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить Гостиничные услуги в полном объеме.

3.11. Дети в возрасте до 5-и лет включительно размещаются бесплатно без предоставления дополнительного места. При этом количество детей, размещаемых бесплатно в одном номере не может превышать 2 (двух человек). Завтрак и дополнительное спальное место для таких Гостей предоставляются за дополнительную плату согласно действующему Прейскуранту. Возраст ребенка должен быть подтвержден оригиналом свидетельства о рождении.

3.12. При размещении ребенка в возрасте от 6-и до 18-и лет взимается дополнительная оплата в соответствии с прейскурантом. Возраст ребенка должен быть подтвержден оригиналом свидетельства о рождении.

3.13. При утрате/утере/поломке браслета-ключа Гость уплачивает штраф в размере 500 рублей за один браслет-ключ, а также оплачивает 100% (Сто процентов) израсходованного на данном браслете-ключе лимита.

#### 4. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОТЕЛЯ

4.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Отель и убывающих из Отеля.

4.2. В случае неоплаты Гостиничных услуг их предоставление Потребителю не производится.

Исполнитель имеет право отказать Потребителю в предоставлении услуг без компенсации каких-либо убытков в случае, если при заселении будет установлено, что у Потребителя имеются симптомы коронавирусной инфекции (в том числе один из симптомов): повышенная температура, кашель, покраснения глаз, затрудненное дыхание. В указанном случае заселение не производится.

4.3. Вход в номерной фонд Отеля осуществляется по ключу от номера, выдаваемому Исполнителем.

4.4. Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в Отеле не допускается.

4.5. Потребитель при подписании заявки (договора) об оказании Гостиничных услуг соглашается с использованием в местах общего пользования Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

4.6. Курение в Отеле строго запрещено в соответствии с ФЗ №15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». В Отеле установлен запрет на курение табака, парение (использование табачных изделий, жидкостей в целях вдыхания дыма, пара, возникающего от их тления или нагревания (в том числе электронных сигарет) на всей территории Отеля, во всех помещениях и общих зонах, в том числе в номерах. В случае нарушения данного обязательства Отель оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения Гостя или его посетителей к административной ответственности. В случае если сотрудниками Отеля будет установлен факт курения в номере, Гость обязан оплатить чистку номера от запаха дыма (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, стирку штор, тюля, текстиля, химчистку мебели) в размере, установленном Администрацией

Отеля. В случае срабатывания датчиков системы пожарной сигнализации дополнительно взимается штраф, установленный Администрацией Отеля. Факт курения на территории Отеля подтверждается актом, составленным сотрудниками Отеля. В случае отказа Гостя от подписания акта либо отказа участвовать в составлении акта в акте проставляется соответствующая отметка.

4.7. Если в состав услуг включен завтрак, он предоставляется Потребителю со дня, следующего за датой заезда.

4.8. Исполнитель обязуется:

4.8.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Потребителю оплаченные Гостиничные услуги.

4.8.2. Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг, в том числе предоставить Гостю номер с технически исправными бытовыми приборами, сантехникой, чистым постельным бельем, после проведения уборки.

4.8.3. Обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях и посетителях Отеля.

4.8.4. Проводить уборку, комплектацию, ремонтные работы в номере исключительно в отсутствие Гостя. В присутствии Гостя уборка производится только с его согласия.

4.8.5. Не проводить после 23.00 шумных мероприятий на территории Отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

4.8.6. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем и партнерами Отеля.

4.8.7. Обеспечивать наличие информации о порядке проживания в Отеле, правил противопожарной безопасности.

4.8.8. В случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего – произвести возврат денежных средств за вычетом фактического периода проживания Гостя.

4.8.9. Предоставлять по требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений». Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по жалобам Гостей.

4.8.10. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Потребителя.

4.8.11. Обеспечивать смену постельного белья, полотенец и халатов не реже чем через 3 дня. По просьбе Потребителя может осуществляться досрочная смена постельного белья, но не чаще одного раза в сутки. При более частой замене может взиматься дополнительная плата.



4.9. Исполнитель имеет право отказать Потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить Потребителя из Отеля в случае нарушения настоящих Правил, действий, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу Отеля и третьих лиц, с составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

4.10. Исполнитель не несет ответственности перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.

4.11. Исполнитель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения). При этом Администрация Отеля обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водопотреблением постояльцев по мере возможности.

4.12. Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью Потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля и у третьих лиц.

4.13. Исполнитель не несет ответственности за утрату ценных вещей Гостя, находящихся в номере. Администрация Отеля несет ответственность за ценные вещи Гостя только в случае, если они были переданы ей на хранение по описи.

4.14. Сроком хранения вещей Потребителя в Отеле является срок проживания данного Потребителя в Отеле.

4.15. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, Исполнитель хранит данные вещи в течение 2 (двух) недель после находки, а затем утилизирует.

Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат хранению и подлежат утилизации. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они сдаются в камеру хранения по общим правилам и подлежат хранению в течение 1 (одного) дня. Индивидуальные косметические средства в закрытой упаковке подлежат хранению в течение 1 (одной) недели. Открытые индивидуальные косметические средства хранению не подлежат и подлежат утилизации.

По истечении установленного срока хранения, забытые Потребителем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации. В случае утилизации забытых вещей их стоимость Исполнителем Потребителю не возмещается.

4.16. Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем контактными данным.

4.17. Исполнитель может при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.

4.18. Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, выявленных технических проблем в номере, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами и в случаях, если есть основания полагать, что Гостю необходима скорая медицинская помощь.

4.19. При отсутствии Гостя по месту проживания более суток (или по истечении 2-х часов с момента наступления его расчетного часа), Исполнитель вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Имущество может быть перенесено в другое помещение по решению Исполнителя.

4.20. Отель не несет ответственности за противоправные действия лиц, проживающих в Отеле. В случае, когда такие действия ведут к возникновению угрозы, причинения вреда, нанесению ущерба проживающим в соседних номерах или гражданам, администрация вправе вызвать правоохранительные органы для урегулирования конфликта. Компенсация ущерба в данном случае возлагается на виновных в противоправных действиях Гостей.

4.21. В случае возникновения жалоб со стороны Гостей, Отель принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством РФ. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы приема и размещения и выдается по требованию Гостя.

4.22. 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.

## 5. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЕЙ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

5.1. Гость обязан:

5.1.1. Соблюдать порядок проживания в Отеле, предусмотренный настоящими Правилами.

5.1.2. Соблюдать правила пожарной безопасности и правила пользования электрическими приборами.

5.1.3. Уважать права другихGuestей и посетителей Отеля.

5.1.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

5.1.5. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя лично или за приглашенное лицо.

5.1.6. Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.

5.1.7. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

5.1.8. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Отеля их служебных обязанностей.

5.1.9. Бережно относиться к имуществу Отеля, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Отеля.

5.1.10. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Отеля.

5.1.11. При обнаружении каких-либо неполадок в системах номера, а также плохо закрепленных розеток или выключателей, возникновения искрения в электроприборах, незамедлительно сообщить сотрудникам Отеля.

5.1.12. Незамедлительно сообщить сотрудникам Отеля о любой аварийной ситуации, которая может повлечь за собой причинение какого-либо ущерба. Если необходимо принять срочные меры по предотвращению возникшего или возможного большего ущерба, то заявление должно быть немедленно направлено администратору Отеля.

5.1.13. В течение часа после заселения в номер Гость вправе заявить администратору Отеля об обнаруженных им повреждениях предметов оснащения, комплектации и отделки номера. При отсутствии указанного заявления и обнаружении Исполнителем при выезде Гостя порчи, утраты или повреждения имущества Отеля Гость обязан возместить причиненный ущерб. В случае причинения ущерба имуществу Отеля составляется акт о порче имущества. Размер ущерба определяется по тарифам, установленным Исполнителем, либо, при отсутствии в прејскуранте поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью утраченного/поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба.

5.1.14. Гость несет ответственность за нанесение материального ущерба имуществу Отеля в размере, установленном прејскурантом, утвержденным Администрацией Исполнителя на момент предъявления требования, а также за ущерб, причиненный жизни, здоровью персонала, нарушение правил о запрете курения. Ущерб возмещается на месте, до выезда Гостя (Приложение №1)

5.2. Гостям запрещается:

5.2.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Отеля и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем.

5.2.2. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам ключ от номера.

5.2.3. Курить в номерах и иных помещениях Отеля, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах.

5.2.4. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные представляющие угрозу здоровью и жизни граждан опасные предметы.

5.2.5. Использовать свечи и пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.).

5.2.6. Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны.

5.2.7. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Отеля.

5.2.8. Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов.

5.2.9. Засорять места общего пользования.

5.2.10. Использовать открытый огонь.

5.2.11. Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Отеля, а также заниматься какой-либо предпринимательской деятельностью.

5.2.12. Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других Потребителей.

С 23.00 до 07.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками и другими громкоговорящими устройствами допускается при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других Гостей.

5.2.13. Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.

5.2.14. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.

5.2.15. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания, за исключением приобретенных в Отеле, в местах общего пользования Отеля (лобби, холл).

5.3. Запрещается доступ и пребывание в Отеле лиц в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающих санитарно-гигиеническим требованиям, малолетних детей без сопровождения взрослых, посетителей с животными.

5.4. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.

5.5. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

5.6. При заключении договора Гость самостоятельно знакомится с настоящими Правилами, размещенными у администратора в отделе продаж или на странице официального сайта Отеля.

В целях организации безопасного пребывания Потребителей в Отеле, Исполнитель оставляет за собой право изменять и дополнять настоящие правила.

#### **ВНИМАНИЕ!**

**Нарушение настоящих правил создает угрозу безопасности посетителей. Нарушители могут быть привлечены к ответственности в соответствии с законодательством.**

**За травмы и несчастные случаи, связанные с нарушением настоящих Правил, Исполнитель ответственности не несет.**