

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

ООО «Престиж»

\_\_\_\_\_ Н.Н.Цесарская

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2022г.

## Правила проживания в отеле «Престиж»

### 1. Общие положения

1. Деятельность отеля регулируется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ, Федеральным законом "О персональных данных" N 152-ФЗ от 27.07.2006 (ред. от 14.07.2022) и иным законодательством Российской Федерации.

2. Исполнитель (далее - Отель) предоставляет услуги временного проживания в номерах, питания и прочие сопутствующие услуги в соответствии с перечнем услуг, включенных в стоимость проживания, а также перечнем услуг, предоставляемых за дополнительную плату и прейскурантами.

3. Режим работы отеля «Престиж» - круглосуточный.

4. Договор об оказании гостиничных услуг заключается при предъявлении Заказчиком (далее - Гостем) документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- в) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- г) 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;
- д) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- е) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- ж) вида на жительство лица без гражданства.

5. Регистрация гостей, 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. № 713 (ред. от 14.09.2022) « 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».

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), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в отеле и снятия 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 (ред. от 26.05.2021) «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

6. Отель информирует гостей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях (за исключением номеров, ванных комнат).

## **2.Порядок бронирования номеров**

1.Номера могут быть забронированы по предварительной заявке по телефону, электронной почте или через электронные системы бронирования. Бронирование возможно только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на день заезда и период проживания.

2.Бронирование считается действительным с момента получения заказчиком уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице.

3.При бронировании, размещении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, с учетом возможностей отеля, остается за службой размещения.

4. Размещение в отеле без предварительного бронирования номера возможно только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дату заезда и период проживания.

5. В отеле бронирование номера возможно гарантированное и негарантированное:

Гарантированное бронирование производится по предварительному запросу гостя и внесению им 100 % предоплаты за первые сутки проживания в отеле с последующей оплатой неоплаченного срока проживания при заезде. Внесение предоплаты в размере 100% стоимости первых суток проживания, при гарантированном бронировании, гарантирует гостю наличие номера с 14-00

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, и не аннулировал бронирование (не позднее, чем за 7 дней до заезда), с него взимается плата за фактический простой номера за сутки.

Аннулирование бронирования или изменение его должны быть произведены в срок не менее чем за 168 часов для индивидуальной заявки и в срок не менее 336 часов для групповой заявки (более 8 человек) до предполагаемой даты заезда. В случае поступления отказа позже установленного срока или неприбытия гостей взимается плата за фактический простой в размере 100% стоимости заказанных номеров за одни сутки. В случае опоздания гостя, предупредившего отель об опоздании в текущие сутки заезда, с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.

При досрочном выезде из отеля или сокращении срока проживания без документального подтвержденной уважительной причины (болезнь, смерть близкого родственника), денежные средства за оплату проживания и дополнительных услуг не возвращаются.

Негарантированное бронирование - производится по предварительному запросу гостя без предварительной оплаты за проживание. Отель имеет право отменить негарантированное бронирование в случае, востребованности забронированного номера другим гостем. При этом, в случае заезда гостя, имеющего негарантированную бронь в отель, размещение производится в порядке общей очереди в номера, фактически имеющиеся в наличии.

### **3. Порядок заселения и оплаты проживания**

1. Заселение в отель производится с 14-00 текущих суток по местному времени, предоставление номера ранее 14-00 осуществляется только при наличии в отеле свободных номеров, готовых к заселению, с почасовой оплатой проживания от стоимости тарифа.

2. При размещении менее чем на сутки взимается плата за сутки независимо от расчетного часа.

3. Размещение в отеле производится при внесении предоплаты за проживание. Информация о действующих ценах на номера отеля публикуется на сайте отеля, размещается на стойке службы приема и размещения и местах оказания услуги.

4. Оплата за проживание и дополнительные услуги отеля принимается в наличной и безналичной форме.

5. При оплате за наличный расчет у стойки приема и размещения физическому лицу выдается кассовый чек и счет (по требованию гостя) установленного образца,

подписывается регистрационная карта. Для получения счета проживающему, как представителю юридического лица, необходимо заранее, до момента оплаты услуг наличными средствами, предупредить администратора. Счет оформляется на основании предоставленных реквизитов организации, командировочного удостоверения или доверенности.

6. При согласии лица, имеющего намерение поселиться, с действующими правилами отеля, заполнении и подписании регистрационной карты и оформлении проживания, договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным. При заселении в отель гость получает карту гостя и ключ.

7. По общему правилу действие договора на предоставление гостиничных услуг заканчивается в 12-00 часов последнего дня пребывания. В случае задержки выезда гостя, при наличии свободных номеров в отеле, плата за проживание взимается в следующем порядке (по необходимости, гостю может быть предоставлен другой номер):

- с 14-00 до 18-00 часов - плата за половину суток
- с 18-00 до 24-00 часов и позже - плата за полные сутки

8. В момент заселения гостем вносится возвратный депозит в размере 2000 (две тысячи) рублей для 1 корпуса и 5000 (пять тысяч) рублей для 2 корпуса. Депозит взимается как гарантия сохранности имущества отеля.

9. Размещение гостей на дополнительном месте в номере производится в следующем порядке:

- дети до 3-х лет включительно размещаются без оплаты, без предоставления дополнительного места, детская кровать предоставляется по запросу, за дополнительную плату;
- дети от 3 и выше, размещаются с оплатой, согласно прейскуранту, действующему на выбранный период;

10. Размещение в отеле с животными возможно по согласованию с администрацией.

#### **4. Услуги, предоставляемые отелем**

Отель предоставляет основные услуги, которые входят в стоимость проживания, и дополнительные, которые предоставляются за отдельную плату, согласно действующих прейскурантов. Информация о дополнительных услугах и

действующих ценах находится на стойке приема и размещения, на сайте гостиницы, в номере гостя либо на месте оказания услуги.

***Услуги, включенные в стоимость:***

- Предоставление номера для проживания с системой кондиционирования
- Уборка номера
- Завтрак
- Открытый подогреваемый бассейн, сауна, хаммам
- Закрытый бассейн (с 8-00 до 16-00)
- Детская площадка
- Сейф в номере
- Wi-Fi
- Услуга побудка
- Заказ билетов
- Вызов такси
- Вызов скорой помощи
- Доставка в номер корреспонденции, по ее получении

***Услуги, оплачиваемые отдельно:***

- Рум-сервис (заказ еды в номер)
- Комплексное питание
- Трансфер
- Сауна (парилка, бассейн с гидромассажем)
- Аэрарий
- Праздничное и романтическое оформление номера
- Доставка цветов
- Экскурсионные услуги

- Услуги Спа-центра

## **5. Правила посещения ресторана и бара**

Посетителям разрешается проходить в ресторан и бар только в установленные часы работы заведений. Время работы обозначено при входе в заведение. После наступления времени закрытия, администрация вправе потребовать от посетителей покинуть ресторан или бар.

### ***На территорию ресторана и бара не допускаются:***

- лица с домашними животными;
- лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- лица, агрессивно ведущие себя по отношению к гостям и/или персоналу ресторана или бара;
- лица в рабочей, камуфляжной, грязной одежде;
- лица в халатах, тапочках, в пляжной обуви и одежде, спортивных шортах и майке.

### ***В ресторане и баре отеля запрещено:***

- заносить крупногабаритные предметы: чемоданы, рюкзаки и т.д.;
- приносить с собой алкогольные напитки, продукты питания;

- занимать столики с табличками «Резерв»;
- подсаживаться за столик к другим гостям без приглашения;
- заходить в служебные помещения ресторана или бара;
- сидеть или танцевать на столах и барной стойке, на сцене ресторана или бара, если это не обозначено тематикой вечера;
- передвигать мебель по своему усмотрению;
- покидать ресторан или бар, не оплатив счет;
- выносить посуду, продукты и напитки за пределы ресторана или бара. Исключение составляют продукты и напитки, которые были приобретены гостями по меню и могут, при желании посетителя, быть любезно упакованы сотрудниками ресторана.

## **6. Права и ответственность сторон**

6.1. Гости отеля обязаны:

6.1.1. Соблюдать установленные в отеле «Престиж» внутренние правила проживания;

6.1.2. Соблюдать тишину и общественный порядок в номере и отеле, не включать аудио и видеоаппаратуру на полную громкость, громко разговаривать, создавать иной шум, мешающий гостям отеля;

6.1.3. Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу отеля, использовать оборудование по назначению, в случае утраты или повреждения имущества возместить стоимость нанесенного отелю ущерба согласно прейскуранту;

6.1.4. Строго соблюдать правила пожарной безопасности, и пользование электроприборами, не допуская возникновения очагов пожара, в случае возгорания в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику отеля;

6.1.5. Сообщить сведения о состоянии своего здоровья, в том числе наличии заболеваний и аллергии, сведения о своем самочувствии сотрудникам отеля. Сотрудники отеля имеют право отказать гостю в предоставлении платных или бесплатных услуг в случае наличия противопоказаний к таковым. Отель не несет ответственность за здоровье гостя в случае непредставления гостем сведений о состоянии здоровья и самочувствии;



6.1.6.Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные отелем услуги;

6.1.7.При отъезде сдать номер горничной в соответствии с перечнем материальных ценностей, сдать ключ администратору службы приёма и размещения и произвести полную оплату услуг.

6.2.Гостям отеля запрещается:

6.2.1.Курить в здании отеля, курение разрешается только в строго отведенных местах. При установлении факта курения вне специально отведенных местах, гость оплачивает генеральную уборку - 1000 рублей;

6.2.2.Оставлять в номере посетителей в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера. Гостям отеля разрешается принимать посетителей с 9-00 до 23-00 часов без дополнительной платы, при условии обязательной регистрации в службе приема и размещения, посетители оставшиеся в номере после 23 часов, должны быть зарегистрированы как гости отеля. За их размещение также взимается оплата, согласно текущему тарифу отеля. Гость несет полную ответственность за посетителей.

6.3.Исполнитель обязан:

6.3.1.Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять оплаченные услуги;

6.3.2.Информировать гостей о предоставляемых услугах отеля, форме и порядке их оплаты;

6.3.3.Обеспечить конфиденциальность информации об отдыхающих отеля;

6.3.4.Своевременно реагировать на просьбы гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах 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);

6.3.5.Предоставлять по первому требованию гостя Книгу отзывов и предложений, которая находится у администратора службы приема и размещения.

6.4.Перечень оплачиваемых услуг, прейскуранты на платные услуги, жалобную книгу, сведения о форме и порядке оплаты услуг отеля, а также другую информацию гости могут получить у администратора службы приема и размещения гостей.

6.5.При обнаружении гостем недостатков оказанной услуги, отель несет ответственность на основании «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», от 9 октября 2015 г. N 1085.

6.6. Отель не несет ответственность за недостатки в оказанных услугах, если они возникли по вине самого гостя или в результате действия непреодолимой силы.

6.7. Отель не несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных в номере или в других помещениях отеля. Для хранения ценностей рекомендуем воспользоваться индивидуальным сейфом в номере.

6.8. Забытые или потерянные вещи хранятся в отеле до тех пор, пока они не будут востребованы владельцем, но не более трех месяцев. Расходы по отправке и доставке потерянных или забытых вещей несет владелец.

6.9. Сотрудники отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем энергоснабжения или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения отдыхающим настоящих правил.

6.10. Уборка в номере производится ежедневно. Смена белья производится каждые 3 дня, уборка не осуществляется, если на двери номера оставлена табличка «Не беспокоить».

6.11. По всем возникающим вопросам гость может обратиться в службу приема и размещения, лично, либо по телефону 100-круглосуточно.

6.12. В случае нарушения настоящих правил, администрация отеля может рассмотреть вопрос о досрочном прекращении срока проживания.

6.13. При грубом нарушении гостя настоящих правил, отель имеет право составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.

6.14. Все спорные вопросы между гостем и исполнителем решаются путем переговоров, а в случае отсутствия взаимного согласия - в порядке действующего законодательства Российской Федерации.