

ПРАВИЛА
проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами
ООО «Отель «АВС»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Федерального закона № 132-ФЗ от 24.11.1996 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации № 1853 от 18.11.2020, Федеральным законом № 35-ФЗ от 06.03.2006 «О противодействии терроризму», Постановлением Правительства РФ № 447 от 14.04.2017 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».

1.2. В настоящих правилах используются следующие понятия:

«**заказчик**» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу потребителя.

«**потребитель**» - физическое 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.

«**гость**» - потребитель, проживающий в гостинице.

«**посетитель**» - физическое лицо, прибывшее в гостиницу по приглашению потребителя.

«**гостиница**» - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги.

«**гостиничные услуги**» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения (проживание в гостинице) и иных услуг, которые предусмотрены Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации № 1853 от 18.11.2020, и установленный гостиницей иной перечень услуг, который доводится до сведения потребителя в соответствии с действующим законодательством.

«**номер**» - помещение в гостинице соответствующей категории, предназначенное для временного размещения и проживания.

«**жилая зона**» - часть здания гостиницы, предназначенная для размещения номеров и включающая в себя следующие помещения: номера, помещения поэтажного обслуживания, холлы, коридоры и др.

«**общественная зона**» - часть здания гостиницы, не предназначенная для размещения номеров и являющаяся местом общего доступа: вестибюль, зона отдыха, бытового обслуживания, торговли, деловой деятельности, иных услуг.

«**цена номера (места в номере)**» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену (входящих в цену номера).

«**местное время**» - время в местоположении гостиницы.

«**время заезда**» - 14.00 по местному времени.

«**время выезда (расчетный час)**» - 12.00 по местному времени.

«**незаезд**» - неприбытие потребителя в помещение гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания потребителей (в службу приема и размещения гостиницы) в установленный промежуток времени, согласно виду бронирования. При гарантированном бронировании - неприбытие до времени выезда дня, следующего за днем запланированного заезда. При негарантированном бронировании - неприбытие до 18.00 часов местного времени в день заезда.

«**сутки проживания**» - промежуток времени начиная с времени заезда и заканчивая временем выезда (расчетным часом), следующего за днем заезда потребителя, а также каждые последующие 24 (двадцать четыре) часа до времени выезда (расчетного часа) в дату выезда потребителя.

«**бронирование**» - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя, которая должна быть подтверждена исполнителем. Исполнитель обязуется предоставить потребителю (заказчику) имеющийся в наличии номер соответствующей

категории, возможность забронировать конкретный индивидуально-определенный Номер, принадлежащий данной категории, исполнителем не предоставляется.

«групповое бронирование» - одновременное бронирование 6 и более номеров в гостинице.

«исполнитель» - ООО «Отель «АВС»», юридическое лицо, расположенное по адресу: 440015, г. Пенза, ул. Егорова 3, и оказывающее заказчику (потребителю) гостиничные услуги в Отеле «АВС», Гостинице присвоена категория «Две звезды» (свидетельство размещено на официальном сайте гостиницы <https://hotelabc.ru/> и стенде информации при входе в гостиницу).

«депозит» - денежные средства, оплачиваемые исполнителю потребителем или заказчиком с их согласия в момент заселения в гостинице в качестве способа обеспечения оплаты потребителем гостиничных услуг. Размер депозита указан в прейскуранте исполнителя.

«прейскурант» - внутренний распорядительный акт, утверждаемый уполномоченным лицом исполнителя, которым устанавливаются:

- категории номеров и их параметры;
- цены номеров (мест в номерах) и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номера определенной категории (места в номере определенной категории);
- стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати);
- перечень имущества гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению потребителем (заказчиком) исполнителю в случае утраты или повреждения имущества гостиницы потребителем;
- перечень и стоимость дополнительных услуг, оказываемых исполнителем.

Прейскуранты на русском языке размещены в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке на стойке приема и размещения гостиницы).

1.3. Гостиница предназначена для временного проживания физических лиц на согласованный с гостиницей срок. Предельный срок проживания в гостинице граждан РФ - не устанавливается, для иностранных граждан согласно законодательству РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.

1.4. Режим работы гостиницы – круглосуточный

1.5. Цена номера определяется категорией номера и устанавливается прейскурантами на дату бронирования. В цену номера входит только проживание.

1.6. Информация о порядке проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, включая настоящие Правила, Правила противопожарной безопасности (Приложение № 5 к настоящим Правилам), а также информация об исполнителе гостиничных, оказываемых им услугах и их стоимости размещена в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в службе приема и размещения гостиницы).

2. Форма, условия и порядок бронирования и аннулирования бронирования

2.1. Исполнитель осуществляет бронирование при наличии свободных номеров путем принятия от потребителя (заказчика) сведений для осуществления бронирования. Для бронирования номера в Отеле «АВС» необходимо направить заявку посредством телефонной 8-987-516-85-45 или электронной hotel@hotelabc.ru связи, или оформить заявку на сайте <https://hotelabc.ru/>, а также путем непосредственного обращения в службу приема и размещения гостиницы.

2.2. Бронирование номера через сайт гостиницы потребителями (заказчиками) осуществляется путем заполнения формы в модуле бронирования, установленной на сайте гостиницы.

Если бронирование осуществляется заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения предоплаты, 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.

2.3. Заявка от юридических лиц на бронирование номеров в гостинице принимается на фирменном бланке организации с обязательным указанием реквизитов (полное наименование организации, юридический и почтовый адреса, ИНН, КПП, расчетный счет) за подписью руководителя или иного уполномоченного представителя организации. Если заявка сделана заказчиком, менее чем за 3 суток до заезда, ему необходимо предоставить исполнителю платежное поручение с отметкой банка до заезда потребителей. В случае, если оплата будет производиться по безналичному расчету, необходимо заключение договора, а также, чтобы в заявке было указано: "Оплату по безналичному расчету гарантируем. В случае незаезда или поздней аннуляции брони оплату штрафа в размере стоимости одних суток проживания гарантируем".

2.4. Исполнитель вправе отказать потребителю (заказчику) в заключении договора оказания гостиничных услуг (в бронировании, в заселении (при отсутствии предварительного бронирования номера), если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.5. Заявка считается недействительной (неподтвержденной) после направления письменного уведомления от отдела бронирования или администратора отеля с указанием причины отказа. Заявка считается недействительной (неподтвержденной), если заказчик не получил письменного подтверждения заявки от отдела бронирования.

2.6. Заявка считается действительной (подтвержденной) после получения письменного подтверждения от отеля. Действительные (подтвержденные) заявки имеют 2 статуса:

- **Гарантированное бронирование**— заявка получает такой статус, если слуги заранее оплачены, или, если с организациями, осуществляющими бронирование, заключены договоры. При гарантированном бронировании отель гарантирует предоставление номера на период всего оплаченного срока. Номер 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), в размере равном стоимости проживания суток в данной категории номера по подтвержденному тарифу. Незаездом признается не прибытие потребителя в помещение гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания потребителей (в службу приема и размещения гостиницы) до времени выезда дня, следующего за днем запланированного заезда. Опозданием потребителя признается заезд потребителем после времени заезда запланированного дня заезда и до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда. При опоздании более чем на сутки договор оказания гостиничных услуг прекращается, а гарантированное бронирование аннулируется, кроме случаев, когда заказчик или потребитель вновь не гарантируют прибытие.

- Негарантированное бронирование (только при заказе 5 номеров и менее) -заявка получает такой статус, если услуги оплачиваются при заселении. Бронирование ожидает потребителя до 18.00 часов местного времени в день заезда. Если потребитель не зарегистрировался в отеле до 18.00 часов текущих суток, договор оказания гостиничных услуг прекращается, а бронь аннулируется автоматически без предварительного уведомления заказчика. ИСКЛЮЧАЯ случаи, когда заказчик указал при бронировании более позднее время заезда. Час аннуляции негарантированного бронирования при незаезде- 18.00 часов или время заезда, указанное при бронировании.

2.7. Договор заключается между потребителем (заказчиком) и исполнителем и содержит:

- наименование исполнителя, сведения о государственной регистрации;
- сведения о потребителе (заказчике);
- сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;
- цену номера (места в номере), категорию номера, количество номеров (мест в номере), в том числе посредством указания на иные документы, ее определяющие;
- период проживания в гостинице, время заезда и время выезда (расчетный час);
- иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

2.8. Гостиничные услуги оказываются исполнителем на основании договора оказания гостиничных услуг. Содержание договора определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Договор оказания гостиничных услуг считается заключенным с момента:

- подписания исполнителем и потребителем (заказчиком) письменного документа (в том числе электронного);
- подтверждения исполнителем заявки потребителя (заказчика) на бронирование (получение потребителем (заказчиком) подтверждения бронирования);
- совершения потребителем (заказчиком) действий, направленных на получение гостиничных услуг (в том числе уплата потребителем (заказчиком) каких-либо сумм за услуги исполнителю (посредством оплаты на сайте или оплаты выставленного счета).

2.9 Предоплата гостиничных услуг при бронировании номера вносится потребителем или заказчиком в сроки, указанные в выставленном исполнителем счете (и настоящих Правилах) 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, в сети Интернет. Предоплата не может быть менее стоимости одних суток за каждый забронированный номер.

2.10 При размещении потребителя предоплата засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.

2.11 Для изменения информации или объема услуг в подтвержденной заявке необходимо письменное обращение в отель посредством электронной почты (hotel@hotelabc.ru) с просьбой о внесении изменений с указанием номера брони и всех необходимых сведений. Изменения считаются подтвержденными, после получения потребителем (заказчиком) письменного подтверждения сотрудника службы бронирования или администратора отеля. Отель может отказать в просьбе о внесении изменений, если они невозможны, направив письменный отказ заказчику.

2.12 Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) на индивидуальное размещение без применения к нему каких-либо санкций до 15.00 часов дня, предшествующего дате заезда. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) на групповое размещение без применения к нему каких-либо санкций за 7 суток до установленного времени заезда даты бронирования (если иное не указано в письменном договоре с заказчиком). Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям, на сайте исполнителя в сети Интернет могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от гарантированного бронирования).

- 2.13 В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя, с потребителя (заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания.
- 2.14 В случае бронирования 5 номеров и менее несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный Исполнителем позднее 15.00 часов дня, предшествующего дате запланированного заезда. В случае бронирования 6 номеров и более несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный исполнителем позднее 7 суток до установленного времени заезда даты бронирования или сроки, указанные в специальных предложениях, информация о которых размещена на сайте исполнителя или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг исполнителя, в сети Интернет.
- 2.15 При опоздании более чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется без предварительного уведомления заказчика, а с потребителя (заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки.

3. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг

- 3.1. Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей, осуществляется в соответствии с прейскурантами, утвержденными и исполнителем гостиничных услуг в рублях РФ.
- 3.2. При этом, под прейскурантами понимаются внутренние локальные нормативные акты исполнителя гостиничных услуг, в которых устанавливаются категории номеров и их параметры; цены номеров и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номеров; стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати); перечень имущества гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению потребителем в случае утраты или повреждения имущества гостиницы потребителем; суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов; перечень и стоимость дополнительных гостиничных услуг, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в цену номера. Прейскуранты размещены в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в службе приема и размещения гостиницы).
- 3.3. Оплата гостиничных услуг осуществляется потребителем (заказчиком) - физическим лицом до начала предоставления последних следующими способами:
- путем 100% оплаты услуг при заезде в гостиницу наличным и безналичным способом (только при одновременном бронировании до 5 номеров), при данном способе оплаты бронирование считается негарантированным, и номер сохраняется за потребителем до 18:00 часов дня заезда, затем бронирование аннулируется автоматически, без предварительного уведомления заказчика.
 - путем предоплаты первых суток проживания каждого забронированного номера на основании выставленного счета в течение 5 календарных дней с момента получения выставленного счета, но не позднее 48 часов до установленного времени заезда забронированной даты, оплата остальной части проживания осуществляется при заезде в гостиницу наличным или безналичным способом.
 - путем 100% оплаты счета, выставленного исполнителем, в течение 5 календарных дней с момента выставления счета, но не позднее 48 часов до установленного времени заезда забронированной даты.
- 3.4. Оплата гостиничных услуг осуществляется заказчиком (юридическим лицом или ИП) до начала предоставления последних следующими способами (если иное не оговорено в письменном договоре между исполнителем и заказчиком):
- путем 100% оплаты счета, выставленного исполнителем в течение 5 календарных дней с момента его выставления, но не позднее 48 часов до установленного времени заезда забронированной даты. Подтверждением произведенной оплаты является платежное поручение с отметкой банка, предоставляемое исполнителю заказчиком или зачисление оплаты на расчетный счет исполнителя;
 - при одновременном бронировании заказчиком (юридическим лицом) группы от 6 номеров ранее, чем за 30 суток до даты заселения (раннее бронирование), должна быть внесена предоплата в размере стоимости первых суток проживания каждого забронированного номера в течение 5 календарных дней с момента выставления счета. Остальная часть стоимости гостиничных услуг должна быть оплачена на расчетный счет исполнителя не позднее 48 часов до установленного времени заезда забронированной даты.
- 3.5. В случае отсутствия подтверждения оплаты счета или отсутствия оплаты на расчетном счете исполнителя в указанные сроки, бронирование автоматически аннулируется исполнителем без предварительного уведомления заказчика.
- 3.6. Оплата проживания производится при заселении в полном объеме (авансовый платеж в размере цены номера/места в номере за весь срок проживания в гостинице).
Плата за проживание взимается в соответствии со временем выезда (расчетным часом).
- 3.7. К оплате услуг исполнителем принимаются наличные российские рубли, а также банковские карты.
- 3.8. При осуществлении расчетов с потребителем (физическим лицом) исполнитель выдает потребителю (заказчику) кассовый чек и квитанцию о проживании.

3.9. Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, осуществляют оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет гостиницы согласно заключенным с гостиницей договорам.

3.10. В гостинице установлена посуточная оплата проживания. Посуточная оплата проживания применяется в случаях, когда в заявке (договоре) об оказании гостиничных услуг единицей измерения периода проживания в гостинице является расчетные сутки. Под расчетными сутками понимается: в первые сутки проживания - период с расчетного времени заезда первого дня проживания до 12.00 часов следующего дня; во вторые и последующие сутки проживания - период с 12.00 часов дня текущих суток до 12.00 часов дня следующих суток. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в гостинице не предусмотрены. Минимальный тариф на проживание — цена номера за сутки.

Цена номера и перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере), устанавливаются действующим соответствующим прейскурантом исполнителя.

3.11. При оплате проживания применяются следующие правила:

- При раннем заезде (т.е. до начала установленного времени заезда) размещение в гостинице осуществляется при наличии свободных номеров соответствующей категории, подготовленных к размещению потребителя.

- При заселении потребителя не более чем за 12 часов до установленного времени заезда (ранний заезд с 06:00 до 14:00) и последующим проживанием в гостинице плата за номер взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки дополнительно к основному проживанию. Если период от времени заселения до установленного времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается в размере 100% стоимости номера.

3.12. В случае задержки выезда потребителя в день выезда после расчетного часа оплата проживания осуществляется следующим способом:

- до 12 часов – оплата за проживание взимается в размере 50% от суточной цены номера,
- свыше 12 часов после расчетного часа – оплата за проживание взимается в размере 100% стоимости суток проживания.

3.13. Детям в возрасте до 7 полных лет проживание в гостинице предоставляется бесплатно, без предоставления дополнительного места.

3.14. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

3.15. При выезде потребителя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания, но не менее чем за сутки при посуточной оплате.

3.16. При этом сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается потребителю (заказчику) тем же видом оплаты, которым была произведена. Возврат наличными денежными средствами производится в момент выезда из гостиницы, возврат оплаты безналичным способом производится в течение 7 рабочих дней с момента обращения.

3.17. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме. При оплате услуг отеля юридическим лицам предоставляется акт выполненных работ. Данный документ направляется на почтовый адрес организации или выдаются потребителю на руки при предъявлении им доверенности (Форма М-2). При оплате наличными или кредитной картой выдается кассовый чек и счет.

4. Порядок оформления проживания (размещения)

4.1. Для проживания в гостинице потребителю необходимо заключить договор об оказании гостиничных услуг на стойке приема и размещения у администратора гостиницы.

4.2. Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) временного удостоверения личности гражданина РФ (Форма №2П).
- е) 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;
- ж) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- и) вида на жительство лица без гражданства.

Иностранные потребители обязаны предъявлять миграционную карту.

При отсутствии вышеуказанных документов исполнитель вправе отказать в заселении.

4.3. При не предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, договор на оказание гостиничных услуг не заключается. Такой потребитель не может быть допущен к временному проживанию в гостинице.

4.4. 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".

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами 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. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

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

4.6. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них), составленного в свободной форме.

4.7. 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".

5. Порядок предоставления гостиничных услуг

5.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

5.2. В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление потребителю не производится.

5.3. Потребитель имеет право воспользоваться дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми исполнителем. Перечень дополнительных гостиничных услуг указан в соответствующем прейскуранте, размещенном на русском языке в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в службе приема и размещения гостиницы). Дополнительные гостиничные услуги предоставляются исполнителем только с согласия потребителя.

Расчеты за предоставленные исполнителем дополнительные гостиничные услуги осуществляются потребителем как наличными денежными средствами, так и в безналичном порядке.

5.4. Исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги):

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;

5.5. Потребитель при заселении соглашается с использованием в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения и аудиозаписи (только на стойке администратора) и обработкой его персональных данных (Приложение № 9 «Положение об обработке и защите персональных данных клиентов ООО «Отель «АВС»»). Гостиница гарантирует, что персональные данные, полученные от потребителя, обрабатываются в соответствии и в целях соблюдения Федерального Закона № 152-ФЗ «О персональных данных», постановления Правительства РФ N 687, 781 и др., закона о миграционном учете, обеспечения сохранности имущества гостиницы и получения гостиничной услуги; с использованием всех необходимых организационно-технических мер по обеспечению безопасности персональных данных в пределах

компетенции гостиницы, во избежание любых изменений, утраты, незаконного использования и не санкционированного доступа.

5.6. Продление проживания после расчетного часа выезда производится при наличии свободных номеров.

5.7. При необходимости продления срока проживания потребитель (заказчик) обязан заявить об этом исполнителю не позднее расчетного времени выезда дня, в котором потребитель должен выехать из гостиницы, и исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания.

5.8. Оплата продления срока проживания производится потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты цены номера, и должна быть произведена потребителем не позднее расчетного часа выезда того дня, в котором потребитель продлил проживание.

5.9. При выезде из гостиницы потребитель обязан сдать номер и ключ работнику гостиницы и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.

5.10. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. В случае отказа клиента от исполнения договора позднее 6 часов после заселения в номер сумма фактически понесенных расходов гостиницей за номер равна стоимости за номер в сутки. Книга отзывов и предложений находится в помещении службы приема и размещения гостиницы.

5.11. Переселение Потребителя из номера в другой номер по его просьбе, производится при наличии свободных номеров и заявки от Заказчика на переселение. Потребитель (Заказчик) получает полный возврат стоимости оплаченных услуг тем же видом оплаты, которым она была произведена (за исключением суммы фактически оказанных услуг) и оплачивает проживание в другом номере (соответственно его категории) в момент переселения.

5.12. В гостинице в номерах не разрешено проживание с животными.

5.13. Проживающие в номере потребители, могут принимать у себя в комнате не более двух посетителей. Проживающий потребитель должен встретить посетителя (посетителей) в холле гостиницы. Посетитель может находиться в жилой зоне или в гостевом номере потребителя (с согласия последнего) в период:

а) с 23:00 до 7:00 часов по местному времени только после регистрации в гостинице на основании документа удостоверяющего личность посетителя в соответствии с настоящими Правилами и внесением доплаты за гостя, согласно прайс-листу.

б) с 7:00 до 23:00 часов по местному времени только после предъявления документа удостоверяющего личность посетителя сотруднику службы безопасности гостиницы (или администратору), о чем производится запись в журнале учета посетителей (Фамилия, имя, отчество, серия и номер документа, дата и время).

5.14. Допуск курьеров, сотрудников служб доставки и т.д. в жилую зону запрещен.

6. Права, обязанности и ответственность исполнителя

6.1. Исполнитель обязуется:

6.1.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять потребителю оплаченные гостиничные услуги.

6.1.2. Обеспечивать заявленное гостиницей качество предоставляемых услуг.

6.1.3. Обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях гостиницы. Гостиница несет ответственность за надлежащее конфиденциальное обращение с данными гостя, переданными при регистрации проживания в гостинице и при бронировании через Интернет.

6.1.4. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых гостиницей.

6.1.5. Обеспечивать наличие информации о гостинице, правил противопожарной безопасности:

а) в бумажном виде за подписью руководителя гостиницы на стойке приема и размещения.

6.1.6. Своевременно реагировать на просьбы потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры гостиницы.

6.1.7. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать потребителю номер не нижеоплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств за текущие и последующие сутки.

6.1.8. Предоставлять по первому требованию потребителя «Книгу отзывов и предложений».

6.1.9. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия потребителя.

6.1.10. Обеспечивать смену постельного белья не реже чем через 3 дня, смену полотенец – через день. По просьбе потребителя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.

6.1.11. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы потребителей, принимать меры по их жалобам.

6.2. В случаях нарушения настоящих Правил гостем, представляющим угрозу безопасности и здоровью граждан, имуществу гостиницы и третьих лиц, исполнителем обязательно составляется акт по инциденту и вызываются (при необходимости) сотрудники полиции.

6.3. Исполнитель не несет ответственность 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.

- 6.4. Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне гостиницы и у третьих лиц.
- 6.5. Исполнитель ставит в известность потребителя о забытых им вещах по предоставленным потребителем исполнителю контактным данным.
- 6.6. В случае нарушения потребителем законодательства РФ (курение, конфликты между проживающими, нарушение тишины и порядка и т.п.), гостиница обращается в правоохранительные органы для составления протокола о правонарушении.
- 6.7. Гостиница не несет ответственности в случае форс-мажорных обстоятельств, в результате которых потребители гостиницы оказались без энергообеспечения, водоснабжения, водопотребления. При этом администрация гостиницы обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водой потребителей гостиницы по мере возможности.
- 6.20. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с потребителем в случае технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения потребителем настоящих Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

7. Права, обязанности и ответственность потребителя

7.1. Потребитель обязан:

- 7.1.1. Соблюдать порядок проживания в гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться на стойке администратора гостиницы и на официальном сайте Исполнителя по ссылке <https://hotelabc.ru/>
- 7.1.2. Соблюдать правила пожарной безопасности.
- 7.1.3. Уважать права других потребителей и посетителей гостиницы.
- 7.1.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.
- 7.1.5. Немедленно оповестить дежурного администратора в случае утраты ключа от номера.
- 7.1.6. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы лично или за приглашенное лицо. Размер ущерба определяется по ценам согласно утвержденному генеральным директором прейскуранту. Потребитель вправе сразу оплатить ущерб или заключить соглашение (Приложение № 8 к настоящим Правилам) с гостиницей на оплату ущерба (после направления ему подтверждающих документов фактической суммы причиненного ущерба).
- 7.1.7. Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.
- 7.1.8. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.
- 7.1.9. Допускать сотрудников гостиницы в номер для проведения текущей уборки номера. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками гостиницы их служебных обязанностей.
- 7.1.10. Соблюдать очередность при оформлении размещения.
- 7.1.11. Бережно относиться к имуществу гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования гостиницы.
- 7.1.12. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников гостиницы.
- 7.1.13. Оплачивать услуги гостиницы;
- 7.1.14. Родители или иные сопровождающие лица обязаны нести ответственность за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил.

7.2. Потребителю запрещается:

- 7.2.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных исполнителем.
- 7.2.2. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам ключ от номера.
- 7.2.3. Курить в номерах и иных помещениях гостиницы.
- 7.2.4. Предоставлять в номере услуги населению. Номер предназначен только для проживания.
- 7.2.5. 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, газовые баллоны.
- 7.2.6. Использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.) в номерах и иных помещениях гостиницы, а также на прилегающей территории.
- 7.2.7. Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны.
- 7.2.8. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон и балконов.
- 7.2.9. Изменять интерьер гостиницы, переставлять и выносить предметы мебели, интерьера, постельные принадлежности и иное имущество гостиницы из номера.
- 7.2.10. Находиться в служебных помещениях гостиницы без разрешения работников гостиницы.
- 7.2.11. Играть в азартные игры в местах общего пользования гостиницы.
- 7.2.12. Засорять места общего пользования.

7.2.13. Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и(или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей. С 22.00 до 08.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других потребителей.

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

7.2.15. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования гостиницы.

7.2.16. Запрещается доступ и пребывание в гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, в грязной рабочей одежде и обуви, в пляжной одежде, малолетним детям без сопровождения взрослых.

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

7.3. Потребитель вправе:

7.3.1. Пользоваться всеми гостиничными услугами при условии их оплаты.

7.3.2. Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в гостинице, стоимости и перечне гостиничных услуг.

7.3.3. Обращаться к сотрудникам службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.