

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Приказом Генерального директора**  
**ООО «ЭПОК»**  
**от «01» октября 2020 года № 004**

## **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

**ООО «ЭПОК»**

**зарегистрированное торговое наименование Отель «Оффенбахер»**

### **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 (ред. от 01.04.2021), и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в Отеле «Оффенбахер».

1.2. Гостиница под торговым наименованием Отель «Оффенбахер» соответствует категории «Три звезды», что подтверждается Свидетельством Рег.№ 78/17/0002-2019 от 13/05/2019г. (срок действия с 16.12.2018г. по 15.12.2021г.), выданного аккредитованной организацией ООО «Бюро классификации и экспертизы». Гостиница оказывает гостиничные услуги в соответствии с настоящими Правилами и установленной категорией Гостиницы.

1.3. Настоящие Правила доводятся до сведения Потребителя путем размещения в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей, (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы) и в каждом Номере, предназначенном для проживания (в папке Потребителя) и на официальном сайте Гостиницы <https://www.offenbacherhotel.com>

### **II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

2.1. «Гостиница» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания Гостиничных услуг и имеющий наименование **Отель «Оффенбахер»**, расположенный по адресу: г. Санкт-Петербург, ул. Некрасова, д.40, лит.А., пом.32-Н;

2.2. «Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется

Исполнителем и доводится до сведения Потребителя в соответствии с требованиями действующего законодательства;

2.3. **«Дополнительные гостиничные услуги»** - Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Гостинице;

2.4. **«Цена номера (места в номере)»** – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;

2.5. **«Потребитель»** – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий (как самостоятельно, так и через Заказчика) и (или) использующий Гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

2.6. **«Исполнитель»** - юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии с законодательством РФ - общество с ограниченной ответственностью «ЭПОК.» (ОГРН 1207800110627/ИНН 7842183894) с местом нахождения по адресу: г. Санкт-Петербург, ул. Некрасова, д.40, лит.А. пом. 50-Н, предоставляющее Потребителю Гостиничные услуги;

2.7. **«Заказчик»** - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу Потребителя;

2.8. **«Бронирование»** - предварительный заказ Номеров (мест в Номерах) в Гостинице Потребителем (Заказчиком). Исполнитель обязуется предоставить Потребителю (Заказчику) имеющийся в наличии Номер соответствующей категории, возможность забронировать конкретный Номер, принадлежащий данной категории, Исполнителем не предоставляется;

2.9. **«Номер»**- помещение в гостинице, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории Номеров;

2.10. **«Местное время»** - время в месторасположении Гостиницы;

2.11. **«Расчетный час»** - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя;

2.12. **«Расчетный час заезда»** - 15:00 часов текущих суток по Московскому времени.

2.13. « **Расчетный час выезда**» -12:00 часов текущих суток по Московскому времени.

2.14. «**Цена Номера ( места в Номере)**» - тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем , оказываемых за единую цену за сутки, при этом для целей настоящих Правил, под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда и заканчивая Расчетным часом выезда дня, следующего за днем заезда Потребителя.

### **III. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ.**

3.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

3.2. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы).

Информация на русском языке о порядке проживания в Гостинице, включая настоящие Правила, правила противопожарной безопасности, а также правила пользования электробытовыми приборами имеется в наличии в каждом Номере, предназначенном для проживания (папка Потребителя).

### **IV. ЦЕНА НОМЕРОВ.**

4.1. Исполнитель ежегодно утверждает Прейскурант на все категории Номеров ( тариф RACK- официальный тариф без учета возможных скидок для Потребителя). Указанный Прейскурант доводится до сведения Потребителя путем размещения его в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы). Исполнитель также доводит до сведения Потребителя Открытый тариф /«Best Available Rate – BAR» ( тариф, содержащий скидку от тарифа RACK на текущий день) путем размещения информации на официальном сайте Гостиницы <https://www.offenbacherhotel.com>

4.2. Исполнитель имеет право применять свободные цены и тарифы, согласно утверждённой тарифной политике Исполнителя, а также применять систему скидок на все оказываемые Исполнителем услуги неограниченному кругу лиц для повышения маркетинговой привлекательности Гостиницы, в том числе с помощью Программы лояльности клиентов.

4.3. Исполнитель применяет понятие Низкого, Среднего и Высокого сезона при утверждении официальных и открытых цен. Рамки сезонов устанавливаются ежегодно при формировании тарифов на следующий год.

4.4. Стоимость Гостиничных услуг, включенных в цену Номера, и Дополнительных гостиничных услуг устанавливается Исполнителем самостоятельно.

4.5. В стоимость Номера (места в номере) входит следующий перечень услуг:

- Бронирование Номеров;
- Прием и хранение багажа в камере хранения Гостиницы на срок проживания;
- Проживание в номере забронированной категории;
- Бесплатное пользование беспроводным интернетом в Номерах и на всей территории Гостиницы;
- Завтрак **(в зависимости от тарифа услуга может быть не включена в стоимость)**;
- Спутниковое телевидение;
- Косметический набор;
- Набор для чистки обуви;
- Набор иголок и ниток (по запросу);
- Махровые халаты и тапочки;
- Косметическое зеркало, фен;
- Уборка номера;
- Вызов скорой помощи, других специальных служб;
- Пользование средствами первой помощи из медицинской аптечки (находится в Службе приема и размещения Гостиницы);
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получению;
- Побудка к определенному времени;
- Предоставление кипятка, одного комплекта посуды и столовых приборов (по запросу);
- Предоставление в Номер 2 бутылок питьевой воды при заезде и питьевой воды из кулера ежедневно;
- Предоставление детской кроватки для детей до 3-х лет.

4.6. Исполнитель не вправе без согласия Потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену Номера (места в номере).

4.7. Потребитель имеет право на пользование в установленном порядке Дополнительными платными услугами, оказываемыми Исполнителем либо

привлеченной Исполнителем организацией. Перечень Дополнительных платных услуг указан в соответствующих Прейскурантах, размещенных 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 платные дополнительные услуги осуществляются Потребителем, как наличными денежными средствами, так и по банковским картам, как это предусмотрено в настоящих Правилах для оплаты Гостиничных услуг.

## **V. ФОРМА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ИСПОЛНИТЕЛЕМ.**

5.1. Исполнителем установлена **ПОСУТОЧНАЯ** оплата проживания в Номере (места в Номере) в соответствии с установленным Исполнителем расчетным часом.

5.2. С согласия Потребителя (Заказчика) оплата цены Номера (места в номере) производится при заключении Договора в полном объеме (авансовый платеж в размере стоимости Номера (места в Номере) за весь срок проживания в Гостинице). Согласием Потребителя (Заказчика) признается подписание Потребителем (Заказчиком) Договора.

5.3. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить Гостиничные услуги и Дополнительные гостиничные услуги в полном объеме.

5.4. В случае позднего заезда и/или раннего выезда (проживание не более 24 часов), плата взимается за сутки независимо от времени фактического нахождения Потребителя в Гостинице.

5.5. При наличии предварительного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Потребителю номер (место в номере) после 15:00 часов.

При наличии свободных номеров (мест в номерах) Исполнитель может заселить Потребителя до Расчетного часа.

При размещении Потребителя, имеющего бронирование на текущую дату, с 0 часов 00 минут до установленного Расчетного часа плата за Номер (место в Номере) взимается в размере, не превышающем плату за половину суток при наличии свободных номеров.

При необходимости гарантированного раннего заезда необходимо заявить об этом заранее, в этом случае создается бронирование на сутки ранее заезда, которое оплачивается следующим образом:

В Низкий и Средний сезоны заезд с 07:00 до 15:00 оплачивается в размере 50% от стоимости первой ночи проживания; заезд ранее 07:00 оплачивается в размере 100% от стоимости первой ночи проживания.

В Высокий сезон гарантированный ранний заезд в любое время ранее 15:00 оплачивается в размере 100% от стоимости первой ночи проживания.

5.6. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю в срок до 12.00 текущих суток, и Исполнитель, при наличии свободных Номеров, продлевает срок проживания.

Оплата продления срока проживания производится Потребителем по действующему в Гостинице на дату выезда Потребителя Открытому тарифу /«Best Available Rate – VAR» следующим образом:

- С 12:00 до 18:00 часов – 50% от указанного тарифа;

- после 18:00 часов – 100% от указанного тарифа.

Оплата продления проживания должна быть произведена Потребителем до Расчетного часа дня, в котором Потребитель продлил проживание.

5.7. Не продление Потребителем срока проживания в установленный в пункте 5.6. настоящих Правил срок и/или не оплата Потребителем продления срока проживания является задержкой выезда Потребителя из Гостиницы, что дает Исполнителю право требовать от Потребителя незамедлительного освобождения занимаемого Потребителем Номера (места в Номере).

5.8. Услуги Исполнителя должны быть оплачены Потребителем или Заказчиком следующими способами:

· **Наличными денежными средствами в рублях в кассу Исполнителя.**

· **Банковской картой.** Исполнителем принимаются к оплате карты платежных систем Visa, MasterCard, UnionPay, «МИР»

- **Безналичный расчет денежными средствами на расчетный счет Исполнителя.**

## **VI. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ В ГОСТИНИЦЕ.**

6.1. Бронирование Номеров в Гостинице осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путем принятия заявки на бронирование от Потребителя или Заказчика. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, или путем принятия Службой бронирования/Службой приема и размещения заявки на бронирование номеров (далее- заявка) по телефону (+7 963 249-34-93), , а также через Интернет по электронной почте ([info@offenbacherhotel.com](mailto:info@offenbacherhotel.com)), с корпоративного сайта Гостиницы ( [www.offenbacherhotel.com](http://www.offenbacherhotel.com)) либо путем получения заявки через Экстранет Заказчиков ( бронирование с использованием сайтов Заказчиков-туристических компаний, корпоративных компаний, международных систем бронирования , Интернет-каналов и т.п.).

6.2. Заявка на бронирование может быть составлена в произвольной форме, но обязана содержать следующую информацию, необходимую для бронирования Номера ( места в Номере) в Гостинице и позволяющую установить, что заявка исходит от Потребителя или Заказчика:

- вид заявки (первоначальное бронирование, изменение, аннуляция);
- номер телефона Заказчика/Потребителя;
- полное наименование Заказчика /ФИО Потребителя;
- ФИО клиента/клиентов Заказчика ( в случае направления заявки Заказчиком);
- дата приезда, дата отъезда;
- тип ( категорию) и количество номеров;
- вид размещения ( двухместное/ одноместное / доп. место)
- условия и форма оплаты;
- информацию о том, кто является гарантом оплаты услуг Гостиницы (гарантом бронирования), при отсутствии указанной информации, поступившая заявка будет рассматриваться как заявка на негарантированное бронирование;

- фамилия и имя сотрудника оформившего заявку (в случае направления заявки Заказчиком).

6.3. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) ответа (далее - подтверждение бронирования). Гостиница направляет Заказчику/ Потребителю подтверждение бронирования в течение 24 часов с момента получения заявки. Гостиница вправе отказать Заказчику/Потребителю в бронировании гостиничных номеров, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

В форме подтверждения бронирования содержится следующая обязательная информация:

- Фирменное наименование Исполнителя;
- Сведения о Заказчике/Потребителе;
- дата брони;
- порядковый номер подтверждения брони;
- даты заезда/выезда из Гостиницы;
- тип (категория) забронированного номера;
- вид размещения (двухместное/ одноместное / доп. место)
- стоимость номера;
- установленный час заезда и выезда из Гостиницы;
- статус брони (гарантированное/негарантированное бронирование);
- условия политики аннуляций бронирования

6.4. Исполнитель вправе применять в Гостинице следующие виды бронирования:

**6.4.1. Гарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до Расчетного часа заезда (12 часов 00 минут по Московскому времени) дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения Потребителем или Заказчиком с их согласия авансового платежа в размере не менее Цены Номера ( места в Номере). Авансовый платеж при бронировании Номера (места в

Номере) вносится Потребителем или Заказчиком с их согласия не позднее 14:00 часов Московского времени дня, предшествующего дню запланированного заезда в Низкий и Средний сезоны, и не позднее 72 часов до запланированной даты заезда в Высокий сезон. В случае, если Потребителем (Заказчиком) не внесен авансовый платеж в течение установленного выше срока, бронирование считается негарантированным, и к такому бронированию подлежат применению условия негарантированного бронирования, предусмотренные п.6.4.2. настоящих Правил.

При размещении Потребителя, авансовый платеж засчитывается в качестве оплаты первых суток проживания в Номере (места в Номере).

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя с него или с Заказчика (с гаранта бронирования) взимается плата за фактический простой Номера (места в Номере), но не более чем за сутки. Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ полученный Исполнителем позднее 14:00 дня, предшествующего дате заезда Потребителя в Низкий и Средний сезоны, и не позднее 72 часов до запланированной даты заезда в Высокий сезон, если иной срок не установлен Договором с Потребителем или Заказчиком. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется. Отказ от бронирования должен быть сделан в документальной форме (по эл. почте), позволяющей установить, что отказ исходит от Потребителя или Заказчика (от гаранта бронирования).

**6.4.2. Негарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до определенного часа, установленного Исполнителем (до 15 часов дня заезда), в день заезда, после чего бронирование аннулируется. При негарантированном бронировании авансовый платеж Потребителем или Заказчиком не вносится.

6.5. При бронировании Заказчиком-юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования подлежат применению Исполнителем согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

## **VII. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ.**

7.1. Исполнитель заключает с Потребителем Договор на предоставление гостиничных услуг путем составления единого документа, подписанного в двухстороннем порядке (Регистрационной карты гостя), который должен содержать:

- Фирменное и торговое наименование Исполнителя, сведения о государственной регистрации;
- Сведения о Заказчике (Потребителе);
- Сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- Цену номера (места в номере);
- Период проживания в Гостинице;
- Иные необходимые сведения

7.2. Договор на предоставление гостиничных услуг с Потребителем (Регистрационная карта гостя) считается заключенным с момента подписания его обеими сторонами. При заключении договора Потребитель обязан ознакомиться с настоящими Правилами и дать согласие на обработку персональных данных, о чем в договоре (Регистрационной карте гостя) ставится соответствующая подпись Потребителя.

7.3. Договор заключается при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, 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, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами 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 признанного 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.

7.4. 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. № 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".

Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Постановка иностранного гражданина 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 2007г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

7.5. Размещение Детей.

7.5.1. Дети до достижения 6 (шести) лет проживают в одном Номере с сопровождающими их взрослыми без взимания дополнительной платы на имеющихся местах, при этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей. По запросу Потребителя и без взимания дополнительной платы для ребенка может быть предоставлена детская кроватка ( для детей до 3-х лет). Исполнитель вправе отказать в предоставлении детской кроватки в случае, если ее установка в Номере не предусмотрена.

Завтраки для детей до 6 лет, проживающих в одном Номере с сопровождающими их взрослыми, предоставляется детям без взимания дополнительной платы, если в Цену такого Номера включена стоимость завтрака.

7.5.2. Размещение детей до достижения 16 лет в отдельных номерах возможно только при сопровождении родителями/законными представителями.

7.5.3. Лица в возрасте с 16 лет до достижения 18 лет могут размещаться в Гостинице самостоятельно при предоставлении нотариально заверенного разрешения от родителей/законных представителей.

7.6. Предоставление дополнительной кровати в Номер.

В случаях предоставления дополнительной кровати взимается плата в соответствии с соответствующим Прейскурантом Исполнителя, действующим на момент подтверждения бронирования (при заказе дополнительной кровати при бронировании), либо на момент размещения (в случае заказа дополнительной кровати в момент заезда), либо на момент обращения с требованием предоставить дополнительную кровать (в случае заказа дополнительной кровати в период проживания). Исполнитель вправе отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если ее установка в Номере не предусмотрена.

7.7. Размещение с Животными в номере Гостиницы категорически запрещено.

7.8. Курение в Гостинице.

В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» на всей территории Гостиницы (включая гостиничные номера, гостиную, туалеты и другие общественные гостевые зоны) **КУРИТЬ СТРОГО ВОСПРЕЩАЕТСЯ!** Курение табака на территории Гостиницы является грубым нарушением Потребителем настоящих Правил и Исполнитель вправе в одностороннем

порядке отказаться от исполнения Договора, при этом **Потребитель возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы (в размере стоимости дополнительной уборки и химчистки номера согласно установленного Исполнителем Прейскуранта).**

#### 7.9. Уборка номера.

Текущая уборка номера осуществляется ежедневно и включает в себя влажную уборку, вынос мусора, замену полотенец, пополнение чайной станции. Отель применяет политику экологичности и заботы об окружающей среде, в связи с чем замена постельного белья производится по запросу гостей. Для предупреждения о необходимости замены белья либо просьбы не беспокоить применяются соответствующие маркеры для горничной, которые необходимо повесить на ручку двери.

Полная уборка номера производится каждый раз после выезда гостей, и перед заездом следующих.

#### 7.10. Завтрак.

Завтрак предоставляется по желанию Потребителя (Заказчика) и может быть включен в тариф, либо приобретен как отдельная услуга.

Завтрак предоставляется ежедневно, с 08:00 до 11:00 в гостиной Гостиницы.

По просьбе гостя и согласованию с Исполнителем, завтрак может быть организован в более раннее или позднее время, при этом перечень подаваемых блюд может быть изменен на усмотрение Исполнителя.

### **VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ И ИСПОЛНИТЕЛЯ**

#### **8.1. Потребитель вправе:**

- Пользоваться всеми Гостиничными услугами, включенными в цену Номера (места в Номере) и дополнительными услугами, оказываемыми Исполнителем;
- Получать полную и достоверную информацию об оказываемых Исполнителем услугах и об их стоимости, производить предварительный заказ услуг;
- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы в книге «Отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Гостиницы, при желании участвовать в опросах и анкетировании, которые проводит Гостиница для улучшения качества сервиса.

## **8.2. Потребитель обязан:**

- Соблюдать Порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящим Правилами;
- Уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы;
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Гостиницы;
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы и регламент их работы;
- Своевременно и в полном объеме оплачивать счета за оказанные Исполнителем услуги или услуги третьих лиц (в случае, если расчет за услуги третьих лиц, осуществляется через Исполнителя);
- Бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы. Потребитель, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, в соответствии с законодательством РФ, возмещает ущерб Гостиницы в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем соответствующему Прейскуранту, либо на основании Акта о возмещении ущерба, составленного Исполнителем;
- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере;
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;
- Сдать сотрудникам Службы приема и размещения ключ от номера при выезде;
- Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания;
- Оплатить Исполнителю стоимость дополнительной уборки и химчистки номера, в случае нарушения Потребителем правила о запрете курения табачных изделий.

## **8.3. Исполнитель обязан:**

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Потребителям заказанные ими услуги;

- Информировать Потребителей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостиницы, форме и порядке их оплаты;
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- Обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях, полученной в процессе оказания Исполнителем услуг;
- Своевременно реагировать на просьбы Потребителей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостиницы в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, Служба приема и размещения предлагает Потребителю другой номер, но не ниже оплаченной категории)
- Исполнитель несёт ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению. Отвечает за сохранность вещей Потребителя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей (ст.925 ГК РФ).
- Исполнитель информирует Потребителя, что в целях его безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостиницы (за исключением номеров, туалетных комнат).

#### **8.4. Исполнитель вправе:**

- Сотрудники Исполнителя вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Потребителем настоящих Правил;
- По истечению срока проживания Потребителя в Гостинице и неоплаты продления проживания, Исполнитель вправе потребовать от Потребителя освободить гостиничный номер, а в случае отсутствия Потребителя в номере самостоятельно освободить номер от вещей Потребителя. В указанном случае Исполнитель проводит опись вещей Потребителей и сдает их в камеру хранения в Гостинице.
- Проводить анкетирование среди Потребителей о качестве предоставляемых услуг.
- При грубом нарушении Потребителем настоящих Правил, Исполнитель имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора и потребовать от Потребителя возмещения фактически понесенных Исполнителем расходов. В случае

совершения Потребителем противоправных действий ( в том числе нарушение правил общественного порядка, создание угрозы для жизни и здоровья иных Потребителей либо персонала Исполнителя) Исполнитель незамедлительно вызывает сотрудников полиции и иных необходимых служб.

#### **IX. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

9.1. Осуществлять фото/видеосъемку общественных зон Гостиницы и персонала Исполнителя без разрешения руководства Исполнителя;

9.2. Осуществлять фото/видеосъемку посетителей Гостиницы без их разрешения;

9.3. Курить в номерах, а также в иных помещениях Гостиницы;

9.4. Нарушать покой других Потребителей в ночное время;

9.5. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы. Потребители, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Исполнителя предоставить документы для ознакомления.

9.6. Умышленно загрязнять территорию Гостиницы.

9.7. Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.

9.8. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

9.9. Находиться на территории Гостиницы с животными.

9.10. Оскорблять сотрудников Гостиницы и других находящихся в нем лиц.

9.11. Исполнитель оставляет за собой право не оказывать услуги лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или под действием психотропных препаратов, а также в случае неуважительного отношения (оскорбления, шантажа, физического воздействия) к сотрудникам и другим лицам, находящимся в Гостинице.

#### **X. ПОРЯДОК УЧЕТА, ХРАНЕНИЯ И УТИЛИЗАЦИИ ( УНИЧТОЖЕНИЯ) ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ.**

10.1. Вещи, обнаруженные после расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в номере, подлежащим высвобождению и оплата за который закончилась ( при этом Потребитель не известил Службу приема и размещения о продлении своего проживания ), признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Исполнителя в присутствии представителей Исполнителя в количестве не менее 2(двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей Потребителя на хранение.

Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактными данными.

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

Забытые вещи хранятся в течение 6-ти месяцев в комнате забытых вещей. По истечении 6-ти месяцев хранения, забытые невостребованные вещи подлежат утилизации с составлением соответствующего Акта.

## **XI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ**

11.1. За неисполнение, либо ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации. Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающим и (или) условиям Договора, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.2. Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.