

## **ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «АВРОРА»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие правила предоставления гостиничных услуг (далее по тексту - Правила) в гостинице «АВРОРА» разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением правительства РФ от 18 ноября 2020г. №1853 « Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и Федеральным законом РФ №132-ФЗ от 24.11.1996г. «Об основах туристской деятельности в РФ» и определяют правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами.

1.2. Настоящие правила регулируют отношения между потребителем (далее - Гость), т.е. гражданином или организацией, имеющими намерения заказать либо заказывающими или использующими услуги гостиницы «АВРОРА» (далее - Гостиница).

1.3. Режим работы Гостиницы — круглосуточный.

### **2. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ И ОПЛАТА УСЛУГ**

2.1. Гостиница имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных номеров и предоставление гостиничных услуг.

2.2. Бронирование номеров осуществляется посредством подачи заявки с помощью телефонной, электронной или факсимильной связи, бронированием на интернет - ресурсах, а также путем непосредственного обращения в службу бронирования.

2.2.1. В заявке на бронирование номеров указываются:

- ФИО гостей,
- количество гостей,
- дата и время заезда,
- дата и время выезда,
- количество и категории номеров,
- перечень необходимых доп. услуг,
- контактный телефон и электронная почта,
- контактное лицо,
- способ оплаты.

2.3. Гостиница заключает с гостем договор (путем заполнения анкеты) на предоставления услуг при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно законодательству РФ. Гости размещаются в гостинице на основании предъявления исключительно оригиналов документов, удостоверяющих их личность, к таким документам относятся:

- 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.

При этом не допускается предъявление копий документов, в т.ч. нотариальных.

Гость обязан иметь при себе действующую визу (в тех случаях, когда это предусмотрено действующим законодательством). В качестве действующей Гостиница не рассматривает ту визу, срок окончания которой приходится на период проживания, за исключением случая, когда окончание срока действующей визы приходится на последний день проживания Гостя в Гостинице. В случае не предъявления таких документов Гостю в размещении будет отказано, поскольку Гостиница не имеет объективной возможности установить личность Гостя в соответствии с требованиями действующего законодательства. Добавить документы

2.4. Во исполнении Закона от 18 июля 2006г. №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ», администрация Гостиницы производит оформление и направление уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в месте пребывания на территории РФ в орган миграционного учета.

2.5. Условия и возможные методы оплаты по оказанию гостиничных услуг согласовываются при бронировании номеров.

2.6. Заселение в гостиницу 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) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. 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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них). Размещение детей в возрасте до 16 лет осуществляется при наличии свидетельства о рождении или паспорта только в сопровождении взрослых.

2.7. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги, утвержденному приказом Генерального директора. В случае несвоевременной оплаты Гостем номера или его не оплаты, Гостиница сохраняет за собой право расторгнуть договор на предоставление гостиничных услуг.

2.8. Цена номера зависит от его категории, уровня комфортности и количества мест в номере. Гостиница самостоятельно определяет перечень услуг, которые входят в стоимость проживания.

2.9. Время заезда в Гостиницу 13:00 по московскому времени. Время выезда 12:00 по московскому времени.

2.10. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом ( check-out time)-12:00, текущих суток по московскому времени. При размещении до расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:

- при заезде с 00:00 до 06:00 - оплата производится в размере 50% от стоимости номера в сутки (на основании уточнения к пункту 13 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ от 25.04.1997г. № 490 « Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час»)
- при заезде с 06.00 до 13.00 - поселение бесплатно ( при наличии свободных мест).
- при заезде Гостя с опозданием более чем на сутки (**действительно для гарантированного бронирования**), бронирование аннулируется, размещение в Гостинице производится в порядке очереди при наличии свободных номеров.
- при заезде Гостя с опозданием более чем на 3 часа, с момента указанного в бронировании времени (**действительно для не гарантированного бронирования**), бронирование аннулируется, размещение в Гостинице производится в порядке очереди при наличии свободных номеров.
- за проживание детей в возрасте до 7-ми лет в одном номере с родителями, без предоставления дополнительного спального места , плата не взимается.
- посещение Гостя, проживающего в гостинице, третьими лицами допускается с согласия администрации Гостиницы.
- пребывание в номере посетителей разрешено с 10:00 до 23:00 часов по московскому времени. Если посетитель остается в номере после 23:00, Администрация Гостиницы оставляет за собой право оформить счет на оплату дополнительного места, при наличии у Гостя документа, удостоверяющего личность

2.11. В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- более 12 часов после расчетного часа - плата за полные сутки проживания

2.12. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за полные сутки, независимо от расчетного часа.

2.13. В стоимость проживания включено:

- завтрак по системе «шведский стол»
- бесплатный Wi-Fi на всей территории Гостиницы, за исключением зоны парковки
- посещение тренажерного зала
- посещение инфракрасной сауны
- свежая пресса в холле отеля
- питьевая бутилированная вода 0,5л. на 1 человека на ежедневной основе
- чайная станция в номере (только для номеров повышенной комфортности) предоставляется единожды при заезде в качестве комплимента
- пользование кулером с питьевой водой ( на этажах)
- услуги бизнес - центра (1 этаж): доступ к компьютеру, выход в интернет, сканирование до 5 листов, получение и отправка корреспонденции по электронной почте.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ

3.1. Право на внеочередное обслуживание имеют:

- герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы
- инвалиды детства, инвалиды 1 группы и лицо его сопровождающее
- инвалиды и участники ВОВ

3.2. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования по всему периметру Гостиницы (за исключением номеров, сауны и туалетных кабин) систем видеонаблюдения

3.3. Гость обязан:

- соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы в соответствии с действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется по ценам Гостиницы на день обнаружения ущерба
- не беспокоить других Гостей, проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и порядок в общественных местах гостиницы и номере
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Гостиницы (ст.33 ФЗ №952 «О санитарно - эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999г.)
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные гостиницей дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера
- при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить администратора службы приема и размещения о своем выезде
- по истечении оплаченного срока проживания - освободить номер.

3.4. В отеле запрещается:

- оставлять в номерах посторонних лиц, а также передавать им ключ карту от номера
- нарушать покой проживающих Гостей
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть
- хранить и использовать пиротехнические изделия
- пользоваться электронагревательными приборами
- открыто носить любые виды оружия, имеющегося у Гостя, в том числе при исполнении им служебных обязанностей
- самостоятельно переставлять мебель в номере

3.5. В соответствии с Законом «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» №15 ФЗ от 23.02.2013г. в номерах гостиницы, общественных зонах (ресторан, бар, холл и прочее), **курение запрещено. Удержание за курение на территории Гостиницы устанавливается прейскурантом Гостиницы.**

3.6. в случае нарушения условий, указанных в пунктах 3.4. и 3.5. настоящих Правил, Гостиница в праве прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ**

4.1. Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию Гостя:

- настоящие правила
- стоимость номеров и дополнительных мест
- перечень услуг входящих в цену номера
- сведения о форме и порядке оплаты услуг.

4.2. Гостиница вправе произвести замену предоставленного Гостю номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемом Гостем помещении экстренных работ или мероприятий, направленных на устранение причин.

4.3. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении гостиничных услуг, если у Гостя есть явные признаки сильного алкогольного или наркотического опьянения.

4.4. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении гостиничных услуг и выселить Гостя из Гостиницы в случае нарушения настоящих правил.

4.5. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница принимает меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.

4.6. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных карт, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей, не сданных на хранение, Гостиница ответственности не несет.

4.7. Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы

4.8. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях.

4.9. Администрация Гостиницы может предложить Гостю осмотреть багаж в целях обеспечения безопасности на наличие опасных веществ и предметов, при его личном присутствии и в присутствии сотрудника, обеспечивающего безопасность в Гостинице.

## **5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

5.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора Службы приема и размещения и выдается по первому требованию гостя.

5.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. В случае невозможности решить проблему с администратором Гостиницы, Гость вправе обратиться к директору Гостиницы для разрешения сложившейся ситуации.

5.3. Гость, обнаруживший пропажу, недостачу или повреждения своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Гостиницы в Службу приема и размещения для составления соответствующего документа. В противном случае Гость не может предъявить Гостинице претензии за сохранность вещей.