

ООО «Екатеринбург-Центр»

620075, г. Екатеринбург, ул. Энгельса, д. 7, Тел.: 8 (343) 253-53-83

ОГРН 1146671006294 ИНН 6671447408 КПП 667101001

р/с 40702810502400000496 в Екатеринбургском филиале ПАО Банка «ФК Открытие»
к/с 30101810800000000918, БИК 046577918

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор

ООО «Екатеринбург-Центр»

Калугин В.Н.

2018г.



**Правила предоставления гостиничных услуг
в гостинице NOVOTEL Yekaterinburg Centre**

1. Общие положения.

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице NOVOTEL Yekaterinburg Centre (Общество с ограниченной ответственностью (ООО) «Екатеринбург-Центр»), расположенной по адресу: 620075, г. Екатеринбург, ул. Энгельса, д.7, телефон +7(343)253-53-83, факс.+7(343)253-53-84, разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) «О защите прав Потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Настоящие Правила регулируют отношения между Потребителями и Исполнителем – гостиницей NOVOTEL Yekaterinburg Centre (ООО «Екатеринбург-Центр»), в области предоставления гостиничных услуг и являются корпоративным нормативным документом, регламентирующим внутреннюю деятельность гостиницы.

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

- «Исполнитель» – гостиница NOVOTEL Yekaterinburg Centre (ООО «Екатеринбург-Центр»), (далее по тексту – «Гостиница»), предоставляющая Потребителю гостиничные услуги;
- «Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;
- «Цена номера» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;
- «Потребитель» (Гость) – физическое лицо имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

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

- «Бронирование» - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице Заказчиком или Потребителем;

- «Расчетный час» - время, установленное исполнителем для выезда Потребителя.

Гостиница осуществляет деятельность в сфере международного въездного и внутреннего туризма с присвоением номера в Едином Федеральном реестре туроператоров – РТО 014595, выданным Федеральным Агентством по туризму Министерства культуры Российской Федерации.

Гостинице присвоена категория **** (четыре звезды), что подтверждается Свидетельством о присвоении категории Гостинице, номер в Федеральном перечне 550002509 от «19» октября 2015 года, наименование аккредитованной организации по классификации гостиниц и иных средств размещения ООО «Отель Бизнес консалтинг», срок действия свидетельства - до 19 октября 2018 года. В Гостинице 7 номеров высшей категории «Люкс», 17 номеров высшей категории «Джуниор Сьюит», 144 номера первой категории.

Режим работы Гостиницы – ежедневный, **круглосуточный**

Режим работы предприятий общественного питания:

- - ресторана - ежедневный, с **06.30 часов до 23.00 часов**
- - бара – ежедневный, **круглосуточный**.

Исполнитель вправе изменить время и режим работы ресторана и бара, при этом разместив информацию об изменениях в доступном для Потребителя месте.

2. Условия бронирования.

Исполнитель осуществляет бронирование путем принятия от Потребителя (Заказчика) заявки на бронирование (далее - Заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что Заявка исходит от Потребителя (Заказчика). Телефон +7(343) 253-53-83, факс.+7(343) 253-53-84, e-mail H6152-RE@accor.com

Бронирование номера может осуществляться путем заполнения формы на сайте бронирования Гостиницы.

Websites: www.novotel.com www.accorhotels.com

При заключении договора об оказании услуг с Заказчиком может быть установлена иная форма Заявки на бронирование в соответствии с условиями договора оказания услуг.

Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

а) *гарантированное бронирование* - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до расчетного часа (12.00 по Екатеринбургскому времени) дня, следующего за днем запланированного заезда. Заказчик (Потребитель) несет материальную ответственность за

несвоевременную отмену бронирования или не заезд в указанный при бронировании срок. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

б) *негарантированное бронирование* - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до 18-00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется и далее Гостиница имеет право предоставить забронированный номер другому Гостю. При этом Заказчик не несет ответственности за не заезд в указанные сроки. ,

Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) от Исполнителя подтверждения бронирования, содержащего следующие сведения:

- о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя;
- о Заказчике (Потребителе);
- о категории (виде) заказанного номера и о его цене;
- об условиях бронирования;
- о сроках проживания в Гостинице.

Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в Заявке дату отсутствуют свободные номера или установлены иные ограничения.

Предоплата (депозит) при бронировании номера вносится Потребителем или Заказчиком в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте исполнителя в сети Интернет или он-лайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет.

При размещении Потребителя предоплата (депозит) засчитывается в счет оплаты стоимости предоставленных услуг.

Потребитель (Заказчик) вправе **аннулировать** Заявку (отказаться от гарантированного бронирования) без применения к нему каких-либо санкций до 18.00 часов дня, предшествующего дате заезда. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям, на сайте Исполнителя в сети Интернет могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от гарантированного бронирования).

Отказ от бронирования: общим правилом является то, что Заявка на отмену бронирования должна быть оформлена в письменном виде и направлена в адрес Гостиницы по электронной почте или иной связью, позволяющей достоверно установить, что Заявка исходит от поручителя. Однако в зависимости от канала, через который поступило бронирование, типа гарантии и того, кто является плательщиком, можно выделить следующие требования к заявкам на отмену:

- по всем бронированиям через не прямые каналы, которые были сделаны через посредников и подразумевают комиссионное вознаграждение, Заявки на отмену бронирований должны исходить от посредника (агентства) в письменном виде, вне зависимости от типа гарантии и того, кто производит оплату бронирования.
- по негарантированным бронированиям через прямые каналы Заявка может быть принята от гостя как в письменной, так и в устной форме.
- по бронированиям со стандартной гарантией или предоплатой Заявка на отмену должна исходить от лица, которое является плательщиком или предоставляет гарантию бронирования.

Стандартные условия отмены – гарантированные бронирования могут быть отменены без взимания платы за простой номера до 18:00 дня заезда, после этого времени с поручителя взимается плата за простой номера в размере стоимости первой ночи. Негарантированные бронирования могут быть отменены без платы за простой номера в любое время; по наступлению 18:00 Гостиница имеет право самостоятельно отменить негарантированные бронирования.

Иные условия отмены могут быть предусмотрены для специальных тарифов и пакетных предложений в индивидуальном порядке.

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

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.

Стандартные условия - в случае если гарантированное бронирование не было отменено до 18:00 дня прибытия и Гость не прибыл, то Гостиница взимает сумму, равную стоимости первых суток проживания. Гостиница обязуется сохранить за Гостем номер до 12:00 дня следующего за днем прибытия/дня заезда.

Если бронирование осуществляется Заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, согласно заключенному договору, применяются условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том числе право бронирования на условиях, предусмотренных для негарантированного бронирования, которые могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с Заказчиком (Агентом, Компанией). При этом в указанном договоре будет указан срок(и) для аннулирования брони, а также условия отмены.

3. Условия проживания.

Заселение в Гостиницу производится при предъявлении паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Гостя в обязательном порядке на каждого фактически проживающего.

Договор на проживание заключается между Потребителем и Исполнителем путем подписания двумя сторонами регистрационной карты установленного образца, а администратор отдела приема и размещения выдаёт Потребителю карту Гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг.

Договор заключается при предъявлении Потребителем оригинала документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, а именно:

- 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 (только для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации и при предъявлении соответствующего документа, подтверждающего этот факт);
- временного удостоверения личности установленного образца, выданного уполномоченными органами внутренних дел;
- справки об утрате или замене паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации установленного образца, выданной уполномоченными органами внутренних дел;
- 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, совместно с паспортом иностранного гражданина ;
- вида на жительство лица без гражданства, совместно с паспортом иностранного гражданина ;

Размещение в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 18 летнего возраста и не признанных эмансипированными по суду, осуществляется на основании полного комплекта документов, включающего в себя:

- документ, оформленный в установленном порядке и подтверждающий личность несовершеннолетнего гражданина;
- документ, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), либо близких родственников, сопровождающего лица (лиц);
- документ, удостоверяющий полномочия сопровождающего лица (лиц) - нотариально заверенное разрешение от одного из родителей на проживание в отеле.

Подписывая регистрационную карту Потребитель (Заказчик), таким образом, дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Администрацией Гостиницы в соответствии с действующим законодательством РФ.

Администрация Гостиницы обеспечивает конфиденциальность персональных данных Гостя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в целях исполнения обязанностей, возложенных законодательством Российской Федерации на Гостиницу.

Размещение Гостей по их прибытии производится на срок, указанный в Заявках, при условии, что нахождение гражданина в Гостинице и его регистрация не противоречит законодательству РФ.

Регистрация Потребителей (Заказчиков), 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 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".

Расчетный час в Гостинице - 12 часов (по Екатеринбургскому времени). Время заезда - 14 часов (по Екатеринбургскому времени).

Гостям, имеющим бронирование в отеле, в день заезда, может быть предоставлена услуга раннего заезда с 00.00 до 14.00 (по Екатеринбургскому времени), при этом взимается дополнительная оплата. Данная услуга предоставляется только при наличии свободных номеров.

Размещение Гостя, имеющего бронирование в отеле, в день заезда, с 00.00 до 14.00 производится только при наличии свободных от брони номеров.

Максимальное количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере и составляет 2 человека. Дети грудного возраста (до 3х лет) проживают в одном номере с родителями без дополнительной платы за размещение с предоставлением кровати для ребенка в возрасте до 3-х лет.

Допускается проживание 2-ух детей в возрасте до 16 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного или дополнительного места в номере без дополнительной платы за размещение.

При необходимости продления проживания в Гостинице, Гость может обратиться в отдел приема и размещения до расчетного часа. При наличии свободных мест в Гостинице срок проживания может быть продлен, при этом Гостиница оставляет за собой право предоставить Гостю другой номер вместо того, в котором он проживал.

При оформлении проживания в Гостинице сотрудник отдела приема и размещения выдает Гостю ключ (карту), обеспечивающий доступ в номер на оплаченный период проживания. Количество выданных ключей (карт) соответствует количеству зарегистрированных в номере Гостей.

Сотрудники Гостиницы вправе отказать в размещении лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

По просьбе Гостей, с обоюдного согласия Администрации Гостиницы и проживающего Гостя, разрешается находиться посторонним лицам в номере с 8.00 до 23.00 часов на основании документа, удостоверяющего личность посетителя. Гость должен лично подтвердить согласие на посещение, встретив посетителя у стойки приема и размещения и предоставив необходимые документы.

После 23 часов дальнейшее пребывание посторонних лиц в Гостинице возможно исключительно при условии их регистрации в номере Гостя (в случае если подселение позволяет категория номера и максимальное количество проживающих Гостей не будет превышено), либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров).

Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение безопасности Гостей, сохранности имущества Гостиницы и проживающих Гостей, а также выполнение установленной законодательством обязанности Гостиницы по регистрации граждан по месту пребывания.

По согласованию с администрацией Гостиницы, гостю предоставляется возможность размещения в номере со своим домашним животным по расценкам, утвержденным в действующем Прейскуранте на дополнительные услуги Гостиницы, при предъявлении ветеринарного паспорта. Гость несёт полную материальную ответственность за порчу имущества Гостиницы питомцем, и при заезде оставляет депозит в размере 3000 рублей как залог. При выезде Гость обязан предупредить отдел приема и размещения о своём выезде, а номер должен обследоваться сотрудниками Гостиницы на предмет причинения ущерба питомцем. При отсутствии повреждений Гостю возвращается депозит. Уборка номера производится только в присутствии гостя в номере, если питомец остается в номере один, то Гость обязан повесить табличку «Не беспокоить». В холле и коридорах Гостиницы на животном должен быть намордник. Запрещается нахождение Гостя с питомцем в зоне бара и ресторана.

Проход в номер производится только по гостевой карточке-магнитному ключу от номера, наличие которого может быть проверено службой безопасности гостиницы.

При выезде из Гостиницы Гость обязан произвести полный расчет за предоставленные ему услуги и сдать электронный ключ от номера администратору Отдела приема и размещения.

4. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг.

В стоимость номера входят следующие виды услуг, оказываемые Гостиницей:

- проживание в номере Гостиницы в течение всего срока, оговоренного при регистрации Гостя;

- наличие в номере душевой/ванной комнаты и туалета;
- наличие в номере сейфа, мини-холодильника, телевизора, телефона, фена, халата, тапочек;
- наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения;
- смена полотенец по запросу Гостя (не реже 1 раза в 3 дня без просьбы Гостя);
- ежедневная уборка в номере (производится с 10:00 часов до 17:00 часов);
- смена постельного белья не реже 1 раза в 3 дня без просьбы Гостя;
- пользование беспроводным интернетом в номере и на территории Гостиницы;
- пользование хамам, тренажерным залом, детским уголком;
- пользование парковкой (при наличии свободных мест)

Гостиница предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг (по требованию):

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- справочная информация по городу;
- пользование компьютерами в бизнес-уголке Гостиницы;
- меню подушек;
- пользование гладильной доской и утюгом;
- кроватка для ребенка в возрасте до 2-х лет;
- детское кресло в Ресторане для детей до 3-х лет.

Гостиница предоставляет круглосуточное обслуживание в номерах.

Дополнительные услуги предоставляются Гостям с согласия Потребителя и за отдельную плату в соответствии с утвержденным прейскурантом.

- Услуги телефонной связи;
- Услуги ресторана и бара;
- Услуги прачечной и химчистки:
 - Вещи, сданные в глажку, стирку до 16.00 часов текущего дня будут возвращены в этот же день, после 16.00 часов – на следующий день;
 - Вещи, сданные в химчистку будут возвращены в течение 5 (пяти) дней;
 -

- Возможность и условия предоставления срочного сервиса уточняются в каждом конкретном случае у сотрудников отдела приема и размещения;
- Услуга «Глажка» может быть выполнена только для чистых вещей;
- Заказ, не имеющий заполненную и подписанную Потребителем форму, считается недействительным и не выполняется;
- При отсутствии рекомендаций по обработке Гостиница не несет ответственности за изменения в структуре материала, его форме или окраске;
- Не принимаются вещи без специальной маркировки о способах обработки;
- Гостиница не несет ответственности за повреждения в процессе обработки изделий с несъемной фурнитурой, деталей из кожи и синтетических материалов, а также за не удаленную гостем фурнитуру, не подлежащую обработке;
- Гостиница не несет ответственности за севшие и полинявшие вещи, а также вещи, не затребованные гостем в течение 6 месяцев после сдачи;
- Ответственность за задержку и/или повреждения, произошедшие в процессе обработки или доставки изделий в Гостиницу (при заказе услуги «химчистка»), несет внешний поставщик.

5. Порядок оплаты

В Гостинице установлена посуточная оплата проживания.

Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с прейскурантами, утвержденными Исполнителем гостиничных услуг. Потребитель обязан оплатить оказанную Исполнителем в полном объеме услугу после принятия ее Потребителем.

Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

При осуществлении расчетов с Потребителем Исполнитель выдает Потребителю кассовый чек и информационный счет.

Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12:00 текущих суток (по Екатеринбургскому времени).

При заселении с 06.00 до 14.00 (по Екатеринбургскому времени) гостей, имеющих бронирование в отеле, в день заезда взимается дополнительная оплата за ранний заезд в размере 50% стоимости 1 ночи проживания по цене на день заезда. Данная услуга предоставляется только при наличии свободных номеров.

При заселении Гостя с 00:00 до 06:00 (расчетного часа) плата за проживание взимается в размере стоимости 1 ночи.

В случае необходимости позднего выезда, данная услуга оплачивается дополнительно, из расчета:

- с 12:00 до 18:00 (по Екатеринбургскому времени) – 50% стоимости номера в день выезда Гостя;

- после 18:00 (по Екатеринбургскому времени) – 100% стоимости номера в день выезда Гостя.

Оплата может производиться:

- банковским переводом на расчетный счет Гостиницы (все платежи банковским переводом производятся в российских рублях);
- кредитной картой (следующих платежных систем: Visa International, MasterCard Worldwide, American Express, Maestro, JCB International, China UnionPay, MIR, DINERS)
- наличными в российских рублях в кассах Гостиницы.

Оплата пластиковой картой принимается только от держателя карты.

При регистрации заезда следует предъявить банковскую карту, использованную для оформления бронирования. Бронирование должно быть оформлено на имя держателя банковской карты. В случае отсутствия карты или несовпадении имени Гостя и имени, указанного на карте, предоплата возвращается на карту с которой была произведена оплата, а оплата бронирования вносится другим способом.

При поселении, по желанию, Гость, в качестве гарантии оплаты дополнительно предоставляемых услуг, стоимость которых не включена в стоимость проживания и оплачивается дополнительно, а именно: за пользование телефоном, услугами прачечной/химчистки, услугами бара и ресторана, и т.д., вносит депозит наличными или кредитной картой в размере желаемой суммы, которые гость должен пополнять по мере пользования услугами.

При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги.

В случае возникновения положительного остатка на счете Гостя на момент выезда из Гостиницы, неиспользованная сумма депозита возвращается плательщику (Гостю или его уполномоченному лицу, осуществившему оплату) полностью или частично, тем же способом, каким была сделана оплата (банковским переводом, на кредитную карту, наличными), согласно правил, закрепленных законодательством РФ и внутренними процедурами Гостиницы.

Расчеты с юридическими лицами

Все расчеты с юридическими лицами осуществляются в основном в безналичном порядке. Кроме того, законодательством РФ предусмотрена возможность расчетов между юридическими лицами кредитными картами, наличными (в том числе возвраты) – в сумме, не превышающий 100 000 руб. по одному договору (согласно Указанию ЦБ РФ от 07 октября 2013 г. №3073-У «Об осуществлении наличных расчетов»).

В случае необходимости получения счет-фактуры и акта выполненных работ на имя компании, когда услуги Гостиницы оплачиваются Гостем за наличный расчет или банковской картой перед заселением необходимо предоставить доверенность (оригинал) от компании с подписью уполномоченных лиц и

печатью компании на право получения акта выполненных работ, счет-фактуры, а также письмо с реквизитами компании, в соответствии с которыми необходимо заполнить акт и счет-фактуру. При этом обязательным условием является то, что бронирование должно быть сделано по заявке от компании, запрашивающей на свое имя счет-фактуры и акт выполненных работ. Выдача доверенности регулируется статьей 185 Гражданского кодекса, где сказано, что доверенность представляет собой письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом другому лицу для представительства перед третьими лицами. Доверенность от имени организации должна выдаваться за подписью ее руководителя или иного лица, уполномоченного на это учредительными документами.

Если Гость выступает как частное лицо и при этом оплачивает товары (работы, услуги) без доверенности, то Гостиница выдает Гостю только кассовый чек и информационный счет, без оформления приходных кассовых ордеров, актов и счета-фактуры.

Счета-фактуры в данном случае не выписываются на основании пункта 7 статьи 168 НК РФ. В нем говорится, что требования по оформлению расчетных документов и выставлению счетов-фактур считаются выполненными, если продавец выдал покупателю кассовый чек или иной документ установленной формы. Речь идет об организациях, которые реализуют товары за наличный расчет, выполняют работы и оказывают платные услуги непосредственно населению.

6. Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним лица;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

7. В Гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг) в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;
- приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные, токсичные и взрывоопасные вещества, ртуть, горюче-смазочные материалы, газовые баллоны, а также вещества, загрязняющие окружающую среду;

- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- Потребитель, имеющий по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, имеет право проносить оружие только при исполнении им служебных обязанностей, при этом он обязан по требованию администрации Гостиницы предоставить подтверждающие такое право документы;
- курить на всей территории Гостиницы (в частности - в номерах, коридорах, лифтах, лестничных клетках, балконах, туалетах, ресторане, баре, лобби), в том числе электронные сигареты. В случае установления сотрудниками Гостиницы фактов курения, в том числе электронных сигарет, Потребителем в номере или иных помещениях Гостиницы, Потребитель обязан оплатить дополнительную уборку номера или иных помещений Гостиницы согласно прейскуранту на дополнительную уборку, утвержденному администрацией Гостиницы;
- совершать действия, нарушающие тишину и покой других граждан, проживающих в отеле, в ночное время с 22 часов до 8 часов;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- переставлять и передвигать мебель, делать изменения в линии электропроводки, производить любые другие изменения в номере без согласования с администрацией гостиницы;
- проводить фото и видео съемку без разрешения администрации Гостиницы, которое может быть получено только по средством официального запроса;
- отключать элементы противопожарной системы Гостиницы (дымоуловители), включать пожарную сигнализацию при отсутствии угрозы пожара.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

8. Обязанности Гостей:

- соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания, порядок оплаты предоставленных услуг и внесения депозита за дополнительные услуги;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- ознакомиться с планом эвакуации размещенным в коридоре и в номере на случай возникновения чрезвычайной ситуации;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы;
- допускать в занимаемое жилое помещение работников эксплуатационных организаций и представителей администрации Гостиницы для осмотра технического и санитарного состояния

жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ;

- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Гостиницы (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.);
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть входную дверь в номер;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию, объектам благоустройства и зеленым насаждениям Гостиницы;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы произошедшего по вине Гостя или по вине его посетителей в соответствии с действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется по ценам согласно прейскуранту, утвержденному администрацией Гостиницы;
- не беспокоить другихGuestов, проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице;
- пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим отдыхающим, уважать права другихGuestов на отдых;
- своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Guestом стоимости таких услуг, оказанных Исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за проживание и предоставленные ему платные услуги, оповестить администратора отдела приема и размещения о своем выезде и сдать ключ от номера.

9. Обязанности Гостиницы:

Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в общедоступном публичном месте и представлять по первому требованию Guestов: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант на предоставляемые услуги; сведения о работе размещенных в гостинице точек питания.

Гостиница обязана информировать Guestов при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

Предоставить по первому требованию Guestа «Книгу отзывов и предложений» которая находится в Отделе приема и размещения Гостиницы.

Рассматривать требования и жалобыGuest в порядке, установленном законодательством РФ.

10. Права Гостиницы:

Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Guest в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Guest настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

Гостиница вправе произвести замену предоставленного Guest номера или места в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Guest помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Guest помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

Администрация имеет право отказать Guest в предоставлении услуг проживания, а также досрочно расторгнуть договор с Guest в одностороннем порядке и выселить Guest из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Guest в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с прейскурантом.

Администрация имеет право отказать Guest в поселении в случае, если гость находится в алкогольном или наркотическом опьянении.

В случае истечения срока проживания Потребителя в Гостинице при отсутствии Потребителя по месту проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Гостиницы вправе уведомить правоохранительные органы, создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Потребителя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация гостиницы помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в камеру забытых и найденных вещей Гостиницы.

11. Дополнительная информация об условиях проживания:

Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Guest при условии, если они были приняты Гостиницей на хранение.

Администрация Гостиницы не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в службе приема и размещения.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

В случае обнаружения забытых вещей и (или) документов, сотрудники Гостиницы принимает все меры по возврату их владельцу. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его

пребывания неизвестны, забытые вещи сдаются в комнату для хранения забытых вещей Гостиницы, а в отдельных случаях могут быть переданы в правоохранительные органы.

Порядок регистрации забытых вещей, правила и сроки их хранения, а также процедура возврата находок утвержден Директором и находится в Отделе приема и размещения.

Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 3 (трех) календарных месяцев с момента регистрации в Журнале забытых вещей. Для отдельных категорий забытых вещей действуют особые условия изложенные в Порядке регистрации забытых вещей (деньги, ценные вещи – 6 календарных месяцев).

Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы, а также употребленных вне зон отведенных для общественного питания Гостиницы.

Для обеспечения безопасности детей, Посетителям не рекомендуется оставлять детей до 14 лет в номере и на территории Гостиницы без присмотра взрослых.

Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам Сан ПиН, и другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.

Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.

Гостиница обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов. О любых работах, которые могут помешать отдыху Гостей, в Гостинице Администрация оповещает Гостей не позднее 12 часов до начала работ, размещая информацию на стойке приема и размещения.

Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения, в целях безопасности отеля.

12. Порядок разрешения споров:

При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 09 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств, принятых на себя Гостиницей в соответствии с настоящими правилами, а также по договору оказания гостиничных услуг Исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя (Заказчика) в результате предоставления гостиничных услуг подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заказчик вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

Книга отзывов и предложений по работе гостиницы находится в Отделе приема и размещения в свободном доступе, вторая (по работе общепита) - в баре гостиницы.

Требования и жалобы рассматриваются в порядке, установленном законодательством РФ.

Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется в соответствии с законодательством федеральными органами исполнительной власти в пределах их компетенции.