

# **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В АПАРТАМЕНТАХ «ОЗЕРО»**

---

## **I. Общие положения.**

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг разработаны в соответствии с Федеральным законом «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 18 апреля 2018 года) и Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ".

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее - Гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать, либо заказывающими и использующими услуги гостиницы, исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем «ОЗЕРО», расположенного по адресу МО, г.о. Люберцы, ул. Школьная, д. 8А, (далее – Отель), который оказывает гостиничные услуги потребителям.

1.3. В случае изменения действующего законодательства настоящие Правила применяются в части, не противоречащей действующему законодательству.

1.4. Режим работы Отеля – круглосуточный.

1.5. В настоящие Правила допускается вносить изменения при взаимном согласии Исполнителя и Потребителя, заблаговременно подтвержденного документально.

## **II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в Отеле и оплаты услуг**

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

2.2. Договор на предоставление услуг по проживанию заключается при предъявлении гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя (см. п.2.3.). При оформлении проживания в Отеле администратор Службы Приема и Размещения заполняет и подписывает договор с Гостем на оказание услуг.

2.3. Номер в Отеле предоставляется Гостям при предъявлении паспорта гражданина РФ, детям до 14 лет - свидетельства о рождении, военнослужащим - удостоверения личности или военного билета, а для иностранных граждан – гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами).

2.4. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, но не более чем на 180 дней, а для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

2.5. Расчетный час в Отеле - 12 часов по московскому времени. Время заезда - 14 часов по московскому времени.

2.6. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги, утвержденному распоряжением собственника апартаментов «ОЗЕРО».

2.7. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12:00 текущих суток по московскому времени.

2.7.1. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», размещение Гостя до расчетного часа производится только при наличии свободных от брони номеров. Расчетный час - 12.00 следующих суток.

2.7.2. За первые сутки проживания вне зависимости от времени заезда оплата производится полностью за одни сутки (в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг РФ).

- В случае гарантированного бронирования при опоздании на сутки взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

- При опоздании более чем на сутки, бронь аннулируется. В этом случае размещение в Отеле производится в порядке общей очереди при наличии номеров. Администрация Отеля оставляет за собой право взять оплату за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.
  - При размещении Гостя с 8 часов 00 минут текущих суток до установленного расчетного часа оплата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.
  - В случае негарантированного бронирования (не обеспеченного договором либо предоплатой) бронь сохраняется до 18.00 текущих суток, затем аннулируется. Номер выставляется в свободную продажу (см. «Правила предоставления гостиничных услуг РФ» от 18.11.2020 №1853, ст. III п. 16,б).
- 2.7.3. В случае задержки выезда оплата за проживание взимается в следующем порядке:
- не более 4-х часов, после расчетного часа (с 12:00 до 16:00) – оплата 25% от стоимости суток;
  - от 4 часов до 8 часов после расчетного периода (с 12:00 до 20:00) - оплата 50% стоимости суток;
  - от 8 часов после расчетного периода - оплата 100% стоимости суток.
- 2.8. Бронь по телефону не является гарантированной без письменного подтверждения и предоплаты и осуществляется на усмотрение Администратора.
- 2.9. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.
- 2.10. За проживание детей в возрасте до пяти лет в одном номере с родителями без предоставления места оплата не взимается, но не более 1 ребенка на 1 взрослого гостя.
- 2.11. Дополнительная кровать предоставляется только по согласованию с администрацией Отеля и оплачивается согласно действующему прейскуранту.
- 2.12. В случае отказа Гостя от оплаченного номера в течение первого часа с момента поселения, Отель возвращает деньги в полном размере, если Гость не использовал номер. Возврат денег производится в установленном порядке после инспекции номера администратором Службы Приема и Размещения. Гость обязан предоставить оригинал фискального чека, а в случае оплаты кредитной картой дополнительно предоставить оригинал слипа с личной подписью.
- 2.13. В случае отказа Гостя от оплаченного номера позднее одного часа с момента поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.
- 2.14. При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги и сдает ключ от номера администратору Службы Приема и Размещения.
- 2.15. Посещение проживающих в Отеле третьими лицами разрешается при предоставлении документа, удостоверяющего личность, и с обоюдного согласия администрации Отеля и проживающего Гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено с 8:00 до 23:00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23:00, администрация Отеля оставляет за собой право оформить счет посетителю на оплату дополнительного места.

### **III. Права и обязанности проживающих гостей**

3.1. Право на внеочередное обслуживание в Отеле 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;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.
- Льготы при оплате проживания в Отеле не предоставляются.

3.2. Гость обязан:

- соблюдать установленный Отелем порядок проживания и оплаты предоставленных услуг;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;
- возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Отеля, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по Прейскуранту Отеля на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении в 2-х экземплярах.
- не беспокоить других Гостей, проживающих в Отеле, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо- теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Отеля (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г).
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- 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 Гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при уходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного администратора Службы Приема и Размещения о своем выезде и сдать ключ дежурному администратору.

3.3. В Отеле запрещается:

- курить в номерах и коридорах;
- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться электронагревательными приборами;
- переставлять мебель в номере;
- нарушать покой проживающих Гостей после 23-00;
- находиться в номере лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр. без согласования с администратором.

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

#### **IV. Права и обязанности администрации Отеля**

4.1. Отель обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию Гостей:

- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;
- сведения об исполнителе и номер его контактного телефона;
- свидетельство о присвоении Отелю соответствующей категории, если категория присваивалась;
- извлечения из Государственного Стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг;

- цену номеров (места в номере);
- перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;
- сведения о форме и порядке оплаты услуг;
- предельный срок проживания в Отеле, если он установлен исполнителем;
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
- порядок проживания в Отеле;
- сведения о работе размещенных в Отеле предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.;
- сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации, если такой орган имеется;

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

4.3. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. Вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля в присутствии сотрудников Службы приема и размещения. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Отеля располагает информацией о месте его нахождения.

4.4. В случае грубого нарушения Правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Отеля имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

4.5. Отель обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания и условий, указанных в п.3.2 и 3.3 настоящих Правил. В случае обнаружения забытых вещей Отель принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.

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

4.7. Отель хранит забытую Гостем вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах.

4.8. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля.

4.9. Отель обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг.

4.10. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Отеля.

4.11. Отель обязуется не проводить шумных мероприятий после 23.00.

4.12. Отель обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств и поломок в номерном фонде Отеля.

4.13. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

## **V. Порядок разрешения споров**

5.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора Службы Приема и Размещения и выдается по первому требованию Гостя.

5.2. Гость при обнаружении недостатков указанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены;
- расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Отель не устранил эти недостатки.