

Утверждаю
Генеральный директор
Гостиничного комплекса «Аврора»

«10» мая 2019 г.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ «АВРОРА»

1. Понятия и термины

- 1.1 Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:
- 1.1.1. Гостиничный комплекс «Аврора», далее Гостиница – имущественный комплекс, предназначенный для оказания гостиничных услуг и расположенный в здании и на прилегающей к нему территории по адресу : г.Белгород, Преображенская ул., 86.
- 1.1.2. «Администрация»- организация, предоставляющая потребителю гостиничные Услуги.
- 1.1.3. «Гость» - потребитель, находящийся на территории гостиницы, пользующийся гостиничными услугами, включая услуги по обеспечению временного проживания.
- 1.1.4. «Посетитель» - потребитель, находящийся на территории гостиницы, пользующийся услугами Администрации без услуг по обеспечению временного проживания.
- 1.1.5. «Грубое нарушение правил проживания в гостинице» - действия Гостя/Посетителя, препятствующее Администрации и (или) персоналу Гостиницы выполнять надлежащим образом свои обязанности по оказанию гостиничных услуг или оскорбляющее честь и достоинство персонала Гостиницы, других Гостей и (или) Посетителей. Нарушение Гостем/Посетителем норм законодательства РФ находящегося на территории Гостиницы и (или) пользующегося гостиничными услугами также считается грубым нарушением проживания в Гостинице.
- 1.1.6. «Гарантированное бронирование» - бронирование номера в Гостинице, при котором Администрация ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.
- 1.1.7. «Негарантированное бронирование» - бронирование номера в Гостинице, при котором Администрация ожидает потребителя до часа, установленного настоящими Правилами, в день заезда. Оплата гостиничных услуг при негарантированном бронировании происходит по прибытии его в Гостиницу.
- 1.2. Прием, проживание и размещение граждан в Гостинице осуществляется в соответствии с Правилами гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085

2. Порядок бронирования номеров, вселение и оплаты услуг

- 2.1. Предоставление номеров Гостям осуществляется на основании предварительного бронирования с гарантией оплаты услуг (гарантированное бронирование) или без такового (негарантированное бронирование) либо на общих основаниях при наличии свободных номеров.
- 2.2. Первоочередное право на размещение в Гостинице получают лица с подтвержденным бронированием номера при условии оплаты гостиничных услуг в установленном порядке. Бронирование номера считается подтвержденным после получения Гостем номера брони.
- 2.3. Бронирование номера без гарантии оплаты аннулируется при не заезде Гостя до 14 часов 00 минут дня заезда. В этом случае размещение Гостя в Гостинице производится на общих основаниях при наличии свободных номеров.
- 2.4. Гарантированное бронирование осуществляется на условиях заблаговременной предоплаты стоимости проживания не менее чем одних суток в Гостинице. При гарантированном бронировании Администрация ожидает Гостя до 12 часов 00 минут дня, следующего за днем заезда. В случае

неприбытия Гостя до указанного времени, бронирование аннулируется, стоимость 1 суток проживания удерживания Администрацией в качестве платы за фактический простой номера.

2.5. Плата за проживание осуществляется посуточно. Размер платы определяется в соответствии с Прейскурантом гостиничных услуг (Приложение №1)

2.6. Время заезда устанавливается с 14 часов 00 минут по местному времени. Время выезда устанавливается до 12 часов 00 минут по местному времени.

2.7. Заезд ранее расчетного часа возможен при наличии подготовленного номера. При заселении с 00 до 12 часов плата за проживание взимается в размере 50% от стоимости номера за сутки. Для гарантированного раннего/позднего заезда взимается 100% стоимости номера за сутки.

В случае заезда Гостя в Гостиницу в период с 00:00 часов до 12:00 часов и выезда в этот же период в этот же день, плата за проживание взимается в размере 1 суток (согласно п.8 Письма Федеральной службы по надзору в сфере прав потребителей и благополучия человека (РОСПОТРЕБНАДЗОР) от 11.01.2016 года N 01/37-16-29 «О разъяснении отдельных положений правил предоставления гостиничных услуг в РФ»). При проживании не более 1 суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

2.8. При намерении продлить срок проживания, Гостю необходимо сообщить об этом в службу приема и размещения до расчетного часа. Продление пребывания возможно при наличии свободных номеров.

При задержке выезда после расчетного часа плата взимается в следующем порядке:

- с 12 до 18 часов – 50% от стоимости номера за сутки;
- после 18 часов – полная стоимость суток.

В случае отсутствия свободных номеров Гостиница вправе отказать в продлении срока проживания.

2.9. При досрочном выезде из номера плата за фактическое время проживания, взимаемая с Гостя, увеличивается на стоимость одних суток проживания.

2.10. При регистрации в Гостинице «Аврора» гости предоставляют в службу приема и размещения один из следующих документов, удостоверяющих личность, оформленных в установленном порядке:

2.10.1. Граждане РФ:

- паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории РФ,
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ,
- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста,
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации

2.10.2. Иностранцы граждане:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документа, установленный федеральным законом и признаваемый 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;
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;
- документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

2.11. Регистрация Гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, 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 РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы

регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

2.12. 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.

2.13. 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 РФ, 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».

3. Права и обязанности Администрации и Гостей.

3.1. Администрация принимает на себя следующие обязательства:

3.1.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные услуги.

3.1.2. Организовать в специально установленных местах размещение автотранспорта Гостей и Посетителей.

3.1.3. Обеспечить полное соответствие предлагаемых Гостиницей услуг требованиям российского законодательства, в том числе действующим санитарным нормам и правилам.

3.1.4. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и Посетителях.

3.1.5. Своевременно реагировать на просьбы Гостя об устранении неудобств в номере, поломок инфраструктуры Гостиницы.

3.1.6. В случае аварии или при выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего выдать справку о прекращении проживания для дальнейшего возмещения ущерба.

3.2. Гость пользуется следующим правами:

3.2.1. Пользоваться всеми объектами Гостиницы в установленном регламенте рабочего времени интервале.

3.2.2. Получать информацию о работе объектов Гостиницы, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.

3.2.3. Обращаться к Администратору по вопросу качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт и (или) претензию по качеству услуг.

3.3. Гость обязуется:

3.3.1. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха Гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений.

3.3.2. Проявлять уважение к другим Гостям и Посетителям, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал и других Гостей и Посетителей.

3.3.3. Соблюдать правила дорожного движения при парковке автомобилей на территории Гостиницы и прилегающих зданий

3.3.4. Соблюдать правила пожарной безопасности на всей территории Гостиницы и прилегающих зданий.

3.3.5. В период с 23 часов 00 минут до 09 часов 00 минут соблюдать тишину и не создавать неудобства Гостям.

3.3.6. Своевременно оплачивать счета за оказанные услуги.

3.3.7. Беречь имущество Гостиницы, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба Гостем или приглашенным им лицами возмещать убытки, причиненные имуществу Гостиницы.

3.3.8. Нести ответственность за действия приглашенных Гостем к себе в номер третьих лиц.

- 3.3.10. При выезде из Гостиницы Гость обязан:
- произвести полный расчет за предоставленные услуги;
 - сдать в службу приема и размещения ключ от номера.

4. Порядок пребыванияGuestей и Посетителей на территории Гостиницы.

- 4.1. На территории Гостиницы запрещается:
- 4.1.1. Использование постельного белья и полотенца не по назначению.
 - 4.1.2. Курение в номерах (согласно ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»). За нарушение данного правила, Гость обязан возместить расходы Гостиницы на проведение комплекса дополнительных работ по уборке номера и общественных зон в размере 3000 (трех тысяч) рублей или более, в случае, если ущерб превысит эту сумму.
 - 4.1.3. Хранение громоздких вещей (с габаритами свыше 100x50x30 см или длиной свыше 180 см)
 - 4.1.4. Ношение и хранение оружия, легковоспламеняющихся материалов, наркотических, психотропных, опасных химических, биологических и радиоактивных веществ. Гости, имеющие право на ношение и хранение оружия, обязаны представить Администрации документы, удостоверяющие данное право. Администрация оказывает содействие такому Guestю в обеспечении хранения оружия с соблюдением условий, исключающих доступ к оружию посторонних лиц. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».
 - 4.1.5. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.
 - 4.1.6. Оставлять в номере посторонних людей, передавать им ключи от номера.
 - 4.1.7. Содержать в номерах животных. Условия проживания прописаны в «Правилах проживания в Гостиничном комплексе «Аврора» с животными».
 - 4.1.8. Выносить из апартаментов полотенца, постельное белье или иной инвентарь.
 - 4.1.9. Покидать номер, оставив не выключенными электробытовые приборы (оставив ключ в энергосберегающем устройстве) и (или) не закрытыми водопроводные краны.
- 4.2. Не допускается нахождение посторонних лиц в номерах Гостиницы с 23 часов минут до 06 часов 00 минут.
- 4.3. Администрация вправе посещать номер без согласования с Guestем при наличии признаков задымления, затопления, аварийной ситуации, а также при наличии признаков противоправной деятельности.

5. Ответственность и порядок урегулирования разногласий.

- 5.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Guest обращается к представителям Администрации. Администрация в кратчайшие сроки устраняет выявленные Guestем недостатки в обслуживании. Если проблема не может быть решена на месте, Guest излагает свои замечания в письменной форме путем направления письма – заявления через сотрудников Службы приема и размещения в Администрацию. Выявленные недостатки подлежат устранению Администрацией в течение 12 часов, о чем представителем Администрации сообщается Guestю.
- 5.2. Ценные вещи и документы рекомендуется оставлять в сейфе номера, либо у администратора. Эта услуга бесплатная и обеспечивает полную безопасность ценных вещей Guestей. Администрация не несет ответственности за утрату ценных вещей Guestя, оставшиеся в номере или за его пределами без присмотра. В случае обнаружения забытых вещей Администрация принимает меры к возврату их владельцам, а при невозможности возврата – обеспечивает хранение в камере хранения забытых вещей в течение 1 (одного) года.
- 5.3. Администрация не несет ответственность за утерю вещей Guestя, не сданных на хранение Администрации Гостиницы.
- 5.4. Guest несет ответственность за причинение вреда Гостинице и имуществу Администрации. В случае утраты или повреждения Guestем по его вине имущества Гостиницы. В соответствии с

законодательством РФ и настоящими Правилами Гость возмещает нанесенный ущерб на основании действующего в Гостинице прейскуранта (Приложение №2)

5.5. В случае выявления факта причинения вреда Гостем Гостинице или имуществу Администрации об этом составляется Акт повреждения имущества и нарушения Правил проживания.

5.8. Причиненный вред может быть возмещен Гостем в том случае путем удержания денежных средств, поступивших в счет оплаты гостиничных услуг.

5.9. В случае нарушения настоящих Правил, Администрация оставляет за собой право досрочного выселения Гостя без компенсации стоимости неиспользованных оплаченных дней проживания. При этом Гость обязан возместить Администрации, фактически понесенные ею расходы.

6. Прочие условия.

6.1. Гость подтверждает свое ознакомление и согласие с настоящими Правилами путем заполнения и подписания регистрационной карточки гостя.

6.2. Все иные вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, разрешаются в соответствии с законодательством РФ и иными действующими нормативными актами.