



Утверждено
Приказом Директора
От _____ № _____
ООО «УК «ОТЕЛЬ ОНЕГИН»
_____ Горелых А.Ю.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «ОНЕГИН»

Настоящие правила разработаны в соответствии с Постановлением правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», с Законом РФ «О защите прав потребителей», действующим законодательством РФ и Свердловской области, а также Уставом ООО «УК «ОТЕЛЬ ОНЕГИН».

1. Основные понятия, используемые в настоящих правилах.

- «Гостиница», «ОТЕЛЬ» - имущественный комплекс, предназначенный для предоставления гостиничных услуг, имеющий наименование Отель «Онегин» (ОГРН 1126685008482), расположенный по адресу: 620026, г. Екатеринбург, ул. Розы Люксембург, стр. 49

- «Гость» - лицо, зарегистрированное для проживания в гостинице.

- «Бронирование» - предварительный заказ Номеров (мест в Номерах) в Гостинице Гостем (Заказчиком). Отель обязуется предоставить Гостю (Заказчику) имеющийся в наличии Номер соответствующей категории, возможность забронировать конкретный Номер, принадлежащий данной категории, Гостем не предоставляется.

- «Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Отелем и доводится до сведения Гостя в соответствии с требованиями действующего законодательства;

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

- «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) в пользу Гостя;

- «Местное время» - время в месторасположении Гостиницы;

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

- «Гарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения Гостем или Заказчиком с их согласия авансового платежа в размере не менее Цены Номера (места в Номере) либо при условии предоставления гарантии оплаты в форме номера банковской карты, авторизационного письма с копией паспорта, и иных, предусмотренных договором с Заказчиком.

- «Негарантированное бронирование» - если Потребителем (Заказчиком) не внесен обеспечительный платеж в течение установленного выше срока, либо не предоставлена гарантия оплаты в форме номера банковской карты, авторизационного письма с копией паспорта, и иных, предусмотренных договором с Заказчиком.

2. Заезд производится с 15:00 часов дня заезда. Расчетный час - 12:00 часов дня выезда.

В случае раннего заезда Гостя:

- до 02:00 - оплата производится за полные сутки, 100%;

- с 02:00 до 15:00 - оплата производится за половину суток, при наличии свободных номеров в Отеле, завтрак оплачивается дополнительно.

Гарантированный ранний заезд 00:00 до 14:00 - оплата производится за полные сутки

В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа:

- с 12:00 до 18:00 вечера - оплата производится за половину суток;

- после 18:00 - оплата производится за полные сутки.

При проживании менее суток оплата производится за суточное проживание.

Продление проживания свыше уже оплаченного срока, возможно только в случае отсутствия бронирования на этот номер от других Гостей. Если номер уже забронирован, сотрудники Гостиницы по согласованию с гостем могут предоставить другой свободный номер этой или другой категории.

3. Размещение Гостя в Отеле осуществляется только после оплаты обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг или, по желанию Гостя при внесении 100% оплаты услуг за весь период проживания в Отеле и только при предоставлении работнику службы приёма и размещения удостоверяющего личность документа, согласно перечню, утвержденного Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853. По окончании оказания гостиничных услуг обеспечительный платеж засчитывается в стоимость оказанных Отелем услуг. В случае неисполнения денежных обязательств, в том числе обязанностей по возмещению ущерба гостинице в случае нарушения договора, и обязательств, обеспечительный платеж удерживается Отелем и засчитывается в счет исполнения соответствующего обязательства».

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

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя, с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой Номера (места в Номере), но не более Цены Номера (места в Номере).

Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Отелем после 18.00 часов дня запланированного заезда.

Незаездом признается не прибытие Гостя в помещение Гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания Гостей (в Службу приема и размещения Гостиницы) до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

Опозданием Гостя признается заезд Гостем после Расчетного часа и до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем бронирования.

При опоздании более, чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется, а с Гостя (Заказчика) взимается плата за фактический простой Номера (места в Номере), но не более Цены Номера (места в Номере).

5. Дети до 12 лет включительно, проживают в отеле бесплатно, без предоставления дополнительного места. С 13 лет оплата производится по прайсу за дополнительное место.

6. В Гостинице действует динамическое ценообразование на проживание. Цены, установленные соответствующим прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени. Цена номера для каждого Гостя устанавливаются в момент подтверждения бронирования Гостиницей согласно действующему на такой момент прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – в момент оформления заезда Гостя согласно прейскуранту, действующему на момент размещения Гостя. В момент подтверждения бронирования Гость (заказчик) принимает и соглашается с ценой номера, и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Гостинице.

7. В случае отказа Гостя от размещения в день заезда (поселения) возврат полной суммы производится, если Гость подошел к стойке Службы приема в течение 15 минут после заселения и не воспользовался номером. Если Гость воспользовался номером и/или подошел к стойке с целью отказа от номера позднее 15 минут после поселения – возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

8. В соответствии с действующим законодательством (п.18 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853) заселение в Гостиницу возможно только при наличии оригиналов следующих документов:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) 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;
- е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- з) вида на жительство лица без гражданства
- и) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации

9. Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц) и документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

10. Гостиница предоставляет Гостю без дополнительных оплат следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб, пользование медицинской аптечкой;
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;

- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов

11. Отель вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, несвоевременной оплаты услуг Отеля, причинения гостем материального ущерба Отелю.

12. Проживание в Гостинице с домашними животными возможно только по предварительному согласованию. И оплачивается согласно прейскуранту.

13. После 23:00 посторонние лица (гости) подлежат регистрации с оплатой дополнительного места по тарифу гостиницы. Гость берет на себя всю ответственность за действия своих посетителей, в соответствии с утвержденным прейскурантом.

14. Гость в соответствии с действующим законодательством РФ (Гражданским кодексом РФ) возмещает ущерб в случае повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Отеля.

15. Гостиница вправе произвести замену предоставленного Гостю Номера на Номер той же категории или категорией выше в случае, если данный Номер в процессе эксплуатации признан Гостиницей аварийным.

Аварийным признается Номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию Номера, а также иных помещений Гостиницы, если это препятствует к их нормальному доступу и обслуживанию.

В этом случае Гостиница обязана немедленно известить Гостя о необходимости освобождения Номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного Номера или любого другого на усмотрение Гостиницы, но без занижения категории проживания для Гостя.

Гость обязан освободить занимаемый им аварийный Номер до начала указанных в настоящем пункте работ, в установленные Гостиницей сроки.

Все расходы, обусловленные заменой аварийного Номера, осуществляются за счет Гостиницы. При несогласии Гостя на замену Номера ему подобным, с Гостем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

16. Для безопасности Гостей на территории отеля (кроме личных номеров Гостей, конференц-залов и туалетных комнат) установлена система видеонаблюдения.

17. Если гость при бронировании (или при заселении) выбрал тариф проживания с завтраком, то он может им воспользоваться с 07:00 до 11:00 на 15 этаже в ресторане «Онегин».

18. Если гость при бронировании выбрал тариф без завтрака, то он может скорректировать тариф – добавить завтрак, до момента оплаты проживания. Либо оплатить завтраки в ресторане, согласно прейскуранту.

19. Все номера объявляются строго некурящими, как и вся территория Гостиницы (в соответствии с пп. 5 п. 1 ст. 12 Федеральный закон "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции" от 23.02.2013 N 15-ФЗ) В случае нарушения данного правила, гость обязан оплатить стоимость генеральной уборки номера -10000 руб. 00 коп.

20. Гостиница отвечает за сохранность личных вещей гостя, находящихся в номере, за исключением: денежных средств, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценностей. Гостиница отвечает за утрату денежных средств, ценных вещей, ценных бумаг, драгоценностей гостя при условии, если они были приняты Гостиницей на хранение либо помещены гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф.

Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы. Гость, обнаруживший утрату или повреждение своих вещей, обязан незамедлительно сообщить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей. Администрация не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в Гостинице.

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

21. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Гостиница ставит в известность Гостя о забытых им вещах по предоставленным Гостем Гостинице контактными данным. Забытые гостем вещи, хранятся в отеле в течение 3 месяцев с момента выезда гостя из отеля. В случае, если владелец не забрал свои вещи, они утилизируются.

22. В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и его отсутствия по месту проживания более 15 минут, отель связывается с гостем по телефону/e-mail. При отсутствии ответной связи отель вправе самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей служб отеля и сделав опись имущества Гостя.

23. В целях улучшения качества предоставления услуг гостям Отеля, отель вправе производить запись телефонных разговоров.

24. В случае утраты или повреждения имущества гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Отеля. В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Отеля, ответственность в полном объеме возлагается на Гостя. При этом создается комиссия из представителей служб СГХ, ИТС, СПиР,

составляется акт и рассчитывается сумма, подлежащая возмещению, в соответствии с прейскурантом на порчу имущества Отеля.

25. Гостиница не несет ответственность перед Гостем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Гостиницы.

26. Гости обязаны:

- Соблюдать данные Правила проживания и предоставления услуг.
- Уважать права другихGuestов Отеля.
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля.
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламент их работы. Запрещается портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов;
- Запрещается распитие спиртных напитков в сауне;
- Оплачивать счета за оказанные услуги Отеля в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья.
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении срока проживания, при выезде сдать ключ от номера портье Службы приема и размещения.
- Соблюдать установленный в Отеле режим тишины.
- Гостю следует соблюдать установленные в Гостинице порядок проживания и правила противопожарной безопасности. При заселении в гостиницу с газовым, холодным и огнестрельным оружием Гость обязан иметь при себе установленные законодательством разрешительные документы. В целях безопасности гостиницы и проживающих Гостю запрещается иметь при себе в личных вещах взрывчатые, отравляющие, ядовитые и легковоспламеняющиеся вещества.

27. Отель вправе:

- Сотрудники Отеля 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 Гостем настоящих правил.
- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Отель имеет право создать комиссию из представителей Отеля, составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.
- Досрочно выселить Гостя, если последний нарушает условия договора, настоящие правила проживания, злоупотребляет алкоголем, курит в номере, нарушает правила общественного порядка без возврата оплаченной суммы за гостиничные услуги. При этом Гость возмещает Отелю понесенные им расходы, причиненный ущерб.
- Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

28. В отеле запрещается:

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения директора отеля в служебных помещениях, закрытых для общего доступа. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом

РФ от 27.12.1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, лифтах.

- Передавать третьим лицам ключ от номера и карту Гостя во избежание хищений.
- Хранить в номере громоздкие вещи. Ящики, коробки размером более 100x100x100 см должны храниться в комнате для багажа, расположенной на ресепшн Отеля, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Guestов.
- Переставлять и передвигать мебель.
- Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафе, ресторане, в конференц-залах.
- Умышленно загрязнять территорию Отеля.
- Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и мусор.
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.
- Играть в азартные игры в местах общего пользования Гостиницы.