

Утверждаю

ИП Димидов Спартак Константинович



Правила предоставления услуг в Бизнес-отеле «Сибирия»

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования Гостиничными услугами в Бизнес-отеле «Сибирия», расположенном по адресу г. Пермь, ул. Пушкина, д. 15-А, разработаны в соответствии с:

- Законом РФ «О защите прав Потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.
- «Правилами предоставления Гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства от 09.10.2015 г. № 1085.
- Письмом Федеральной службы по надзору в сфере прав Потребителей и благополучия человека от 11.01.2016 года N 01/37-16-29 «О разъяснении отдельных положений Правил предоставления Гостиничных услуг в РФ».
- Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".
- Законом № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ».
- Постановлением от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».
- Федеральным законом РФ от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».
- Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ 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».
- Федеральным законом № 152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных».
- Гражданским кодексом РФ.
- ГОСТом Р 53423-2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения».

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«Средство размещения» - имущественный комплекс, включающий в себя здание или часть здания, помещения, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц

«Гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами.

«Гостиница» средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации. «Бизнес-отель «Сибирия», расположенный по адресу: 614000, г. Пермь, ул. Пушкина, 15-А. В соответствии с терминологической равнозначностью допускается параллельное использование терминов «Отель», «Гостиница», «Гостиничный комплекс».

«Дополнительные Гостиничные услуги» - гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Отеле.

«Потребитель» - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных нужд и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее – Гость, Клиент).

«Исполнитель» - «Бизнес-отель «Сибирия» (ИП Димидов С.К.), с местом нахождения по адресу 614000, г. Пермь, ул. Пушкина, 15-А, предоставляющее потребителю гостиничные услуги.

«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 потребителя.

«Номер» - помещение в отеле, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным исполнителем для каждой отдельной категории номеров.

«Цена Номера (места в Номере)» - тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену за сутки (согласно тарифно-маркетинговой политике исполнителя), при этом для целей настоящих правил, под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с расчетного часа заезда и заканчивая расчетным часом выезда дня, следующего за днем заезда потребителя, а также каждые последующие 24 (двадцать четыре) часа до расчетного часа выезда в дату выезда потребителя.

«Прейскуранты» - внутренние локальные нормативные акты исполнителя, утвержденные руководителем отеля, в которых устанавливаются: категории номеров и их параметры; цены номеров (мест в номерах) и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номеров (мест в номерах); стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати); перечень имущества гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению потребителем в случае утраты или повреждения имущества гостиницы потребителем; перечень и стоимость дополнительных гостиничных услуг исполнителя, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в цену номера (места в номере). Прейскуранты на русском языке размещены в помещении отеля, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в службе приема и размещения отеля), а также дополнительно на других ресурсах/носителях исполнителя. Прейскуранты с дополнительными услугами, предоставляемыми в номере, также размещены в каждом номере.

«Бронирование» - предварительный заказ мест и (или) номеров в отеле заказчиком (потребителем). Исполнитель обязуется предоставить потребителю (заказчику) имеющийся в наличии номер соответствующей категории. Возможность забронировать конкретный номер, принадлежащий данной категории, исполнителем не предоставляется.

«Расчетный час» - время, установленное исполнителем для заезда и/или выезда потребителя.

«Размещение в гостинице «от стойки» - размещение в отеле потребителя (заказчика), который не пользовался бронированием, а лично явился в отель и изъявил желание приобрести у исполнителя гостиничные услуги.

«Ранний заезд» - размещение потребителя в отеле до расчетного часа (с 00 часов 00 минут до 13 часов 00 минут). Плата за ранний заезд добавляется к оплате за полные сутки проживания в соответствии с прейскурантом.

«Поздний выезд» - размещение потребителя в отеле после расчетного часа (с 12 часов 00 минут до 24 часов 00 минут). Плата за поздний выезд добавляется к оплате за полные сутки проживания в соответствии с прейскурантом.

«Местное время» - время в месторасположении отеля.

«Расчетный час заезда» - 13.00 по местному времени.

«Расчетный час выезда» - 12.00 по местному времени.

1.3. Отель предназначен для временного проживания потребителей на основании возмездного договора о предоставлении услуг, независимо от субъекта, заключающего такой

договор, а также способа заключения договора. Временное проживание в гостинице граждан РФ не должно превышать одного месяца. Проживание свыше оговоренного периода возможно только по согласованию с руководством отеля. Предельный срок проживания иностранных граждан дополнительно ограничен действующей визой. Потребителю в отеле гарантируется предоставление всего предусмотренного перечня услуг в зависимости от условий оплаты: соответствующая информация отражается в прейскуранте или в тексте договора оказания гостиничных услуг.

1.4. Режим работы отеля – круглосуточно. Исполнитель обеспечивает круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в отель (при наличии свободных мест) и убывающих из нее.

1.5. Режим работы других предприятий, предоставляющих услуги в отеле (в том числе, предприятий общественного питания) установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения потребителя в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы других предприятий, предоставляющих услуги в отеле потребитель может получить в службе приема и размещения гостиницы.

1.6. С целью координации действий службы по режиму (службы контроля) и формирования дополнительной доказательной базы по совершенным в пределах отеля и на прилегающей территории действиям, в том числе, и противоправного характера, в местах общего пользования и большого скопления людей ведется круглосуточное видеонаблюдение и аудиоконтроль. Исполнитель вправе использовать материалы видеонаблюдения и аудиоконтроля: в качестве доказательств в отношении действий (бездействий) сотрудников исполнителя, а так же иных лиц, находящихся в отеле; в качестве дополнительных доказательств к показаниям сотрудников исполнителя исключительно в правоохранительных и судебных органах: для ведения избирательной долгосрочной архивации видео и аудиоматериалов в пределах стандартного срока исковой давности (3 года по российскому законодательству) при наличии технической возможности. Лица, поселяющиеся в отеле, а также лица, посещающие отель, по умолчанию дают исполнителю свое согласие на осуществление видеонаблюдения и аудиоконтроля в отеле.

1.7. В связи с возможным вмешательством во внутренние рабочие процессы отеля, приводящим к ухудшению или невозможности предоставления исполнителем качественных гостиничных услуг потребителям отеля, ведение фото-видеосъемки в здании и на прилегающей территории отеля третьими лицами осуществляется только после предварительного согласования с администрацией отеля даты и времени проведения фото-видеосъемки, а также с согласия клиентов отеля.

1.8. Настоящие правила обязательны для соблюдения потребителями, лицами, которые заключают с исполнителем договор оказания гостиничных услуг в целях поселения в отель конкретных физических лиц (потребителей), а также иными лицами, посещающими здание и прилегающую территорию отеля.

1.9. Исполнитель доводит до сведения потребителя информацию об оказанных услугах посредством размещения на русском языке в помещении отеля, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, доступном неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени отеля, а также, дополнительно, иными способами. Информация на русском языке о порядке проживания в отеле, правилах противопожарной безопасности, правилах пользования электробытовыми приборами имеется в наличии в каждом номере, предназначенном для проживания (Папка Гостя).

2. Порядок бронирования и аннуляции.

2.1. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее – заявка) посредством почтовой, телефонной (факсимильной) и иной связи (электронной и др.), позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или

заказчика. Заявка принимается в любой форме, включающей следующие данные: категория гостиничного номера; количество номеров (мест); ФИО, паспортные данные лиц, которые будут поселяться в гостиницу; дата и время заезда; дата и время выезда; порядок оплаты (наличный или безналичный расчет); контактный телефон, факс; дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание; для организаций - наименование юридического лица, ФИО индивидуального предпринимателя, ФИО физического лица (адрес, паспортные данные), реквизиты юридического лица, индивидуального предпринимателя (ИНН, ОГРН, Расчетный счет);

2.2. Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ:

а) гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется

Отель оставляет за собой право предварительного блокирования средств на банковской карте до приезда гостя. При подтверждении гарантированного бронирования. Проведение операции бронирования без предъявления банковской карты осуществляется по международным картам Mastercard/VISA на основании заявки держателя на бронирование гостиничного номера. Держатель при согласии с установленным тарифом и условиями проживания в гостиничном номере, включая право гостиницы взимать плату с держателя в размере стоимости суток проживания в забронированном номере сумму, равную одной ночи проживания в выбранной категории номера в отеле, порядком отмены бронирования и возврата средств, заполняет установленную заявку и отправляет ее отсканированный экземпляр с подписью владельца карты желаемым способом. После чего получает подтверждение бронирования. В случае, когда данная транзакция не может быть проведена в силу причин, не зависящих от отеля, бронирование не считается гарантированным. Отель обязан предупредить клиента в течение 24 часов до времени заезда по выбранному каналу связи. При заселении клиент может произвести оплату кредитной картой, отличной от первоначальной или наличными средствами, в таком случае первичная сумма будет разблокирована гостиницей в течении 3 рабочих дней. Следует помнить, что сроки разблокировки суммы будут зависеть от правил банка эмитента. В случае использования клиентом той же кредитной карты, что использовалась для блокировки и проживанием в отеле более одних суток списание средств будет кратно количеству суток за вычетом суммы блокировки за первые сутки. Заблокированная сумма будет списана в утверждённом порядке. Гость имеет право отменить гарантированное бронирование за 24 часа до даты и времени заезда, в этом случае сумма будет разблокирована. В случае, отсутствия информации об отмене бронирования, гостиница списывает заблокированную сумму на счете гостя.

При негарантированном бронировании, в случае не заезда гостем до 19:00 местного времени, гостиница отменяет бронирование. Для подтверждения заезда необходима процедура гарантирования, то есть преавторизации.

б) негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем в п. 2.4. данных правил в день заезда, после чего бронь аннулируется.

2.3. В соответствии с п. 15 правил предоставления гостиничных услуг в РФ, отель применяет следующие способы и условия бронирования:

Гарантированное бронирование - бронирование номера в отеле, при котором возникают полные юридические обязательства между исполнителем и гостем. Бронирование гостиницы гарантируется путем предоплаты / преавторизации, как минимум, первых суток проживания, или предоставления данных кредитной карты исполнителю и согласия гостя на списание

средств со счета в размере, как минимум, первых суток проживания. Оплата производится после получения подтверждения бронирования отелем. Гарантированное бронирование сохраняется за гостем на протяжении первых суток размещения (до Расчетного часа (13-00) дня, следующего за днем заезда). При неприбытии или поздней (несвоевременной) аннуляции бронирования, гостиница производит возврат гостю произведенной предоплаты за вычетом неустойки (стоимости первых суток размещения в соответствии с расчётом проживания в подтверждении бронирования, а в случае отсутствия расчёта в подтверждении бронирования – в соответствии с официальными тарифами) и в соответствии с условиями бронирования гостиницы. Предоплата / преавторизация при гарантированном бронировании производится безналично банковским переводом или кредитной картой, а также любым другим способом наличной или безналичной оплаты. Авансовый платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет исполнителя в установленные сроки, то есть не позднее, чем за 24 часа до расчетного часа запланированного дня заезда по местному времени для индивидуальных клиентов и не позднее, чем за 72 часа до расчетного часа запланированного дня заезда по местному времени для группы клиентов (от 5 Номеров). В случае неоплаты в установленные сроки бронирование автоматически переходит в категорию негарантированного бронирования с применением всех соответствующих условий.

Негарантированное бронирование - бронирование гостиницы, при котором первая оплата производится гостем по прибытии в гостиницу у стойки. Негарантированное бронирование происходит после получения гостем подтверждения бронирования от гостиницы на условиях отсутствия финансовых гарантий гостя. В подтверждении обязательно указывается номер бронирования, сроки и условия заезда, калькуляция стоимости заказанного размещения. Негарантированное бронирование сохраняется за клиентом до 19 часов 00 минут по местному времени (либо, в согласованных с администрацией отеля случаях, в течение одного часа от времени, указанного в заявке (с 18.00 до 23.00) указанного дня заезда). При опоздании бронирование автоматически аннулируется, обязательства исполнителя по размещению прекращаются, а размещение производится при наличии мест на общих основаниях. Финансовых обязательств между гостиницей и гостем при негарантированном бронировании не возникает.

2.4. Исполнитель принимает заявки на гарантированное и негарантированное бронирование посредством любого возможного вида связи. По умолчанию признается юридическая сила документов, направленных посредством факсимильного сообщения и/или в электронном виде.

2.5. В заявке на гарантированное бронирование должны быть указаны:

наименование юридического лица, ФИО индивидуального предпринимателя, ФИО физического лица (адрес, паспортные данные), реквизиты юридического лица, индивидуального предпринимателя (ИНН, ОГРН, Расчетный счет); заявка должна быть заверена печатью организации, подписью руководителя организации (заместителя) или гл. бухгалтера (либо иного лица, на основании доверенности или в силу своих должностных обязанностей); категория гостиничного номера; количество номеров (мест); ФИО, паспортные данные лиц, которые будут поселяться в гостиницу; дата и время заезда; дата и время выезда; порядок оплаты (наличный или безналичный расчет); контактный телефон, факс; данные банковской карты для преавторизации банковской карты (заполненная преавторизационная форма гостиницы).

2.6. Заявка на негарантированное бронирование принимается исполнителем от потребителя или заказчика посредством телефонной или иной связи и действительна до даты и времени заезда, указанного в заявке потребителем или заказчиком. Заявка на бронирование не является бронированием номера до момента получения потребителем (Заказчиком) «Подтверждения бронирования» в письменной форме (посредством факсимильной связи, электронной почты или иными способами).

2.7. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления («Письма-подтверждения») по форме Исполнителя, содержащего следующие сведения: вид брони (гарантированное/негарантированное); Номер брони; наименование (фирменное наименование) Исполнителя; сведения о Заказчике (Потребителе) (наименование юридического лица /ФИО физического лица) и имеющиеся реквизиты; категория Гостиничного Номера; стоимость Номера; количество Номеров; дата и время заезда; дата и время выезда; стоимость всего проживания; дата Бронирования.

2.8. При Бронировании Потребителем (Заказчиком) на одну дату (временной промежуток) 5 (пять) и более Номеров, Отель гарантирует предоставление Номеров только при Гарантированном Бронировании, то есть, при внесении предоплаты.

2.9. Бронирование Номера (места) производится в течение 4 часов для индивидуальных Клиентов и в течение 12 часов для группы Клиентов (от 5 Номеров) с момента получения заявки при наличии свободных мест.

2.10. При Бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию Номера, а право выбора конкретного Номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Отеля.

2.11. Аннулирование Заявки (Отказ от Бронирования) в Отеле осуществляется путем принятия Отказа от Бронирования Номера от Потребителя (Заказчика) посредством почтовой, факсимильной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что Отказ от Бронирования Номера исходит непосредственно от Потребителя (Заказчика).

2.12. Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать/внести изменения в заявку на гарантированное Бронирование, подтвердив аннуляцию/внесение изменений в письменной форме и выслав отказ/изменения посредством факсимильной связи не менее чем за 24 часа для индивидуальных заявок и 72 часа для групповых заявок (от 5 Номеров) до согласованного времени заезда, во избежание платы за простой Номера. Аннуляция/внесение изменений считается подтвержденной после отправки Потребителю (Заказчику) подтверждения об аннуляции/о новом Бронировании. В случае поступления отказа позже установленного срока или неприбытия Гостей, взимается плата за фактический простой в размере суточной стоимости каждого забронированного Номера, согласно установленным правилам.

2.13. Исполнитель вправе отказать Потребителю или Заказчику в Бронировании Номеров, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные Номера запрашиваемой категории. В данном случае Потребителю или Заказчику высылается «Отказ в Бронировании» посредством факсимильной, почтовой или др. связи.

3. Порядок оформления проживания в Отеле.

3.1. Первоочередное право на размещение в Гостинице получают лица с подтвержденным Бронированием Номера. Все остальные размещаются в порядке общей очереди и только при наличии свободных Номеров, готовых к заселению.

3.2. В случае невозможности предоставления Отелом Номера (Номеров) согласно условиям подтвержденной брони, Отель, в соответствии со сложившимися обстоятельствами, предоставляет Гостю Гостиничный Номер более высокой категории без дополнительной оплаты либо предоставляет Гостю Номер согласно условиям подтвержденной брони или более высокой категории в другом Отеле города, взяв на себя расходы по трансферу Гостя (Гостей) и их багажа в другой Отель.

3.3. Договор оказания Гостиничных услуг (далее «Договор») заключается:

- с Потребителем при предъявлении им документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

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;
- с юридическими лицами и/или индивидуальными предпринимателями, инициирующими поселение в Отель конкретных физических лиц и оплачивающими проживание данных физических лиц.

В случае, если Договор заключает Потребитель, то отношения между Потребителем и Отелем регламентируются законодательством о защите прав Потребителей (в качестве Заказчика может выступать физическое лицо, инициирующее поселение в Отель другого физического лица, а также оплачивающего проживание данного физического лица). В случае, если Договор заключает Заказчик, то данные отношения регламентируются Гражданским кодексом РФ (ст. 39).

3.4. Регистрация Потребителей, 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". 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.

3.5. 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", ФЗ № 115 от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»:

- Иностранцы граждане, прибывшие в РФ в порядке, не требующем получения визы: паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от

25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»); 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. Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ № 115 от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

- Иностранцы граждане, прибывшие в РФ в порядке, требующем получения визы: паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»); 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.) (Постановление от 15.01.2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ», в ред. Постановлений Правительства РФ от 28.03.2008 N 220, от 01.12.2008 N 899, от 10.11.2009 N 913) Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Федеральным законом (в ред. Федерального закона от 19.05.2010 N 86-ФЗ)

- Гости, являющиеся лицами без гражданства, предъявляют один из документов: документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, разрешение на временное проживание, вид на жительство, иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»).

3.6. Физические лица, поселяющиеся в Отель, являются субъектами персональных данных согласно ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ. Указанные лица, предоставляя Исполнителю свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что персональные данные поселяющихся в Отель лиц необходимы Исполнителю в целях надлежащего оказания Гостиничных услуг, а также в целях соблюдения законодательства РФ для осуществления регистрационного учета, то лицо, поселяющееся в Отель, подписывая Договор на оказание услуг (включающий «Анкету» Гостя), подтверждает, что предоставляет Исполнителю право передавать без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных, к которым относится: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес регистрации и проживания, реквизиты документа, удостоверяющего личность, срок проживания в Отеле, контактный телефон, электронный адрес. Кроме того, Исполнитель без какого-либо согласия лица, поселяющегося в Отель, и без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных сообщает (предоставляет) персональные данные этого лица (Потребителя) по запросам правоохранительных, налоговых и судебных органов, любых адвокатов, а также его работодателей.

Персональные данные лиц, поселяющихся в Отель, хранятся на бумажных и электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Исполнителем. Исполнитель вправе осуществлять обработку персональных данных, поселяющихся в Отель, в течение трех лет с даты заключения Договора на предоставление Гостиничных услуг (в последующем указанная информация уничтожается Исполнителем). К обработке персональных данных лиц, поселяющихся в Отель, относятся действия (операции) Исполнителя, включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учета, распространение (в том числе передачу) по запросу правоохранительных, налоговых, судебных органов, любых адвокатов, а также работодателей этого лица, обезличивание, блокирование, уничтожение этих персональных данных. Исполнитель осуществляет обработку персональных данных лиц, поселяющихся в Отель, без уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных.

3.7. Договор вступает в силу и становится обязательным для исполнения сторон с момента его заключения. Договор оказания Гостиничных услуг может быть заключен в любой форме, в том числе, путем составления одного документа, подписанного сторонами, а также путем обмена документами посредством почтовой, факсимильной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от соответствующей стороны (в зависимости от условий заключения договора на предоставление Гостиничных услуг стороны по взаимному соглашению могут заключить договор путем подписания текста договора по форме одной из сторон, в том числе, путем подписания Договора Потребителем). Вне зависимости от того, кто является плательщиком за оказываемые Гостиничные услуги, в отношении Потребителя заполняется Анкета по форме №5 в целях осуществления регистрационного учета.

3.8. Лицо, подписывающее Договор и/или оплачивающее услуги Исполнителя, подтверждает, что получило от Исполнителя полную и достоверную информацию, относительно: Правил предоставления Гостиничных услуг в Отеле, Правил противопожарной безопасности в Отеле, Прейскуранта цен на услуги Отеля; порядка обработки персональных данных; информации о работе прочих подразделений Отеля: иной информации, предусмотренной п.10 «Правил предоставления Гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства от 09.10.2015 г. № 1085, в связи с чем, не имеет к Исполнителю никаких претензий. Указанная информация располагается в месте, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей, доступном неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени Отеля, а также, дополнительно, иными способами. Кроме того, правила проживания в Отеле, правила противопожарной безопасности, информация о входящих в стоимость и дополнительных услугах имеются в каждом Номере Отеля. По запросу Потребителя, основная информация о правилах предоставления Гостиничных услуг, правилах противопожарной безопасности, дополнительных услугах и их стоимости разъясняется администратором службы приема и размещения Отеля при оформлении Потребителя (Гостя Отеля) для проживания в Отеле либо в процессе его проживания.

3.9. Договор в соответствии с гл. 39 ГК РФ заключает Исполнитель или иное лицо, действующее на основании доверенности. Договор, совершаемый посредством подписания письменного текста с учетом Анкеты Потребителя (Гостя), от имени Исполнителя заключает Старший администратор и/или администратор Службы приема и размещения Отеля. После подписания Договора Исполнитель выдает Потребителю следующие документы: карту Гостя (с указанием фамилии, имени, отчества, Номера комнаты, срока проживания в Отеле); электронный пластиковый ключ, позволяющий пользоваться услугами Отеля в соответствии с условиями тарифа и при наличии оплаты (ответственность за сохранность электронного пластикового ключа несет его держатель; при наличии задолженности за услуги ключ блокируется автоматически и может быть разблокирован сотрудником Службы приема и размещения при наличии оплаты услуги или обеспечительного платежа); документы,

подтверждающие оплату Гостиничных услуг; купоны на питание и другие дополнительные услуги, согласованные с Потребителем.

3.10. Число лиц, заселяющихся в Гостиничный Номер, не может превышать допустимое Исполнителем количество человек в Номере (одноместный Номер, двухместный Номер). Дополнительное место оплачивается дополнительно и предоставляется только в Номерах отдельных Категорий. Гостиничный Номер сдается целиком, оплачивается Гостем/Гостями в полном объеме по Прейскуранту. Подселение со стороны Отеля не допускается.

3.11. Исполнитель предоставляет льготы при проживании следующим категориям граждан: Участникам ВОВ, Участникам боевых действий, Пенсионерам, Людям с ограниченными физическими возможностями, Лицам, сопровождающим людей с ограниченными возможностями.

3.12. Оформление проживания несовершеннолетних в Гостинице производится по месту пребывания (Гостиничный Номер) его законных представителей (родителей, усыновителей, опекунов, иных лиц, действующих на основании нотариальной доверенности) на основании свидетельства о рождении (до 14 лет), паспорта (с 14 до 18 лет) и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя. Оформление индивидуального проживания несовершеннолетних при их групповом заезде (спортивные команды, творческие коллективы и т.д.) осуществляется на основании документов несовершеннолетних (свидетельство о рождении или паспорт) и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя (родители, усыновители, опекуны и иные лица, действующие на основании нотариальной доверенности).

3.13. Отель не несет ответственность за детей, оставленных без присмотра законным представителем.

3.14. Законные представители, несут полную ответственность за действия и самочувствие несовершеннолетних. В случае утраты или повреждения имущества Отеля, причиненный несовершеннолетним ущерб подлежит возмещению Законными представителями в полном объеме согласно действующему законодательству Российской Федерации и локальным нормативным актам Исполнителя.

3.15. Проживание в Отеле с животными (млекопитающими, рептилиями, насекомыми, птицами и пр.) не допускается. В случае обнаружения в Отеле (Номере) животного, в счет будет автоматически включена неустойка в размере стоимости «капитальной» уборки Номера в соответствии с Прейскурантом.

3.16. Разрешено нахождение на территории Отеля животных специальных полицейских подразделений (охранные собаки, собаки-нюхачи и др.).

3.17. В Отеле разрешено проживание людей с ограниченными возможностями и обслуживающими их нужды собаками-поводырями. При поселении в Отель Потребитель с собакой-поводырем обязан ознакомиться с «Правилами проживания Гостей с домашними животными» и поставить подпись, подтверждающую согласие с данными правилам.

4. Порядок оплаты услуг в Отеле.

4.1. Цена Номера (места в Номере), перечень услуг, которые входят в цену Номера (места в Номере), перечень и стоимость дополнительных услуг, а также порядок и способы оплаты Номера (места в Номере) устанавливаются Исполнителем.

4.2. Информация о действующих ценах на Номера и услуги Гостиницы размещается на стойке Службы приема и размещения либо в Номере Гостя или на месте оказания услуги.

4.3. Оплата за проживание и дополнительные услуги Гостиницы принимается в наличной и безналичной форме, к оплате принимаются банковские карты: MasterCard, VISA. Возможность оплаты другими банковскими картами следует узнавать дополнительно.

4.4. В Отеле установлена посуточная оплата проживания в Номере (на месте в Номере) в соответствии с Прейскурантом. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация

стоимости проживания в Отеле не предусмотрены. Минимальный тариф на проживание – Цена Номера в сутки. В Отеле предусмотрена динамическая система ценообразования.

4.5. При заезде потребителя с 00 часов 01 минут и выезде до установленного расчетного часа тех же суток плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток по базовому тарифу. Данное правило действует при условии, что потребитель заселяется в гостиницу без предварительного бронирования. В данном случае завтрак не входит в стоимость проживания.

4.6. С согласия Потребителя (Заказчика) плата за проживание взимается при заключении Договора в полном объеме (авансовый платеж в размере цены Номера (места в Номере) за весь срок проживания в Отеле. Согласием Потребителя (Заказчика) признается подписание Потребителем (Заказчиком) Договора.

4.7. С согласия Потребителя (Заказчика) Потребитель в момент размещения в Отеле оплачивает Депозит. Депозит является способом обеспечения оплаты Потребителем Дополнительных платных Гостиничных услуг, потребляемых им в Отеле, и может быть использован при расчете за данные Дополнительные услуги. При использовании Депозита (полностью или частично) в процессе проживания в Отеле, Потребитель производит пополнение Депозита до Неснижаемого остатка. Размер депозита устанавливается Исполнителем в соответствии с Прейскурантом.

4.8. В Отеле установлен Расчетный час заезда - 13.00 и Расчетный час выезда из Отеля – 12.00 текущих суток по Местному времени (город Пермь). Плата за проживание взимается в соответствии с Расчётным часом.

4.9. В случае досрочного выезда Клиента из Номера в рамках одних суток по собственному желанию, перерасчет не производится.

4.10. В случае если потребитель находился в номере менее 15 минут и решает отказаться от проживания, то денежные средства возвращаются в полном объеме при условии, что после пребывания в номере отеля потребитель оставляет номер полностью в таком же состоянии, то есть, готовым к заселению. В случае нахождения Клиента в номере на протяжении от 15 минут до 1 часа и отказа от проживания, Клиенту возвращаются денежные средства за вычетом стоимости «уборки после выезда» соответствующей данной категории номера. Если Клиент находился в номере более 1 часа, то в случае досрочного выезда Клиента из Номера перерасчет не производится, то есть взимается стоимость проживания в номере отеля за сутки.

4.11. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить Гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме.

4.12. При оплате за наличный расчет у стойки приема и размещения физическому лицу выдается кассовый чек (или документ, оформленный на бланке строгой отчетности) и счет установленного образца. При оплате банковской картой (POS-терминал) у стойки приема и размещения физическому лицу выдается чек из POS-терминала, кассовый чек (или документ, оформленный на бланке строгой отчетности) и счет установленного образца.

4.13. Для получения акта оказанных услуг (прочих документов) непосредственно проживающим, являющимся представителем юридического лица (Заказчика), необходимо заранее, не позднее, чем за сутки до выезда, предупредить об этом Администратора Службы приема и размещения. Акт оказанных услуг (прочие документы) оформляются на основании предоставленных реквизитов организации, командировочного удостоверения и доверенности на получение документов только по предварительному уведомлению и только в рабочие часы Администрации Отеля, сотрудника, имеющего право подписи этих документов.

4.14. При заезде от стойки Потребителем в Отель на сутки и более и при условии Раннего заезда до Расчетного часа (с 00.00 до 13.00) взимается плата по Прейскуранту от базового тарифа соответствующей категории Номера в размере 50% от стоимости Номера.

4.15. При предварительном Бронировании Потребителем номера и в случае Раннего заезда до Расчетного часа (с 00.00 до 13.00) взимается плата в размере 100% от стоимости номера за одни

сутки. Данная плата является гарантией раннего заезда. Гарантированный Ранний заезд предоставляется Отелем только при условии Гарантированного Бронирования (т.е. предварительной оплаты Гостем полной стоимости одних суток проживания любы доступным способом, включая преавторизацию / блокирование средств на банковской карте потребителя.

4.16. В случае задержки выезда (Поздний выезд) Потребителя после установленного Расчетного часа плата за проживание взимается с Потребителя в порядке, установленном Исполнителем: с 12.00 до 17.59 – 50% от стоимости Номера за одни сутки; с 18.00 до 23.59 – 100% от стоимости Номера за одни сутки.

4.17. Администрация обеспечивает возможность проживания Гостя в Отеле только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода по желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии свободных мест.

4.18. Продление срока проживания и/или Поздний выезд Потребителя в период его проживания производится по дополнительной предварительной просьбе, но не позднее, чем за 24 часа до даты/времени выезда при наличии свободных Номеров в Отеле и сопровождается оплатой и внесением дополнительной информации в Анкету Гостя и Карту Гостя. При невозможности продлить проживание в Номере проживания Клиента, Отель может предложить любой свободный Номер, либо отказать в продлении/Позднем выезде.

4.19. Плата за проживание производится Потребителем (Заказчиком) путем перечисления денежных средств на Расчетный счет Исполнителя не позднее трех дней, предшествующих дню заезда, указанного в заявке на Бронирование, а при поселении Потребителю следует иметь при себе копию платежного поручения об оплате услуг проживания в Отеле; либо путем внесения денег в кассу Исполнителя предварительно либо в момент заселения; либо с использованием банковских POS-терминалов для оплаты банковскими пластиковыми картами. Потребитель (Заказчик) оплачивает Гостиничные услуги в соответствии с условиями Договора.

4.20. Наличие у Гостя копии платежного поручения, подтверждающего оплату услуг Отеля, является обязательным условием для заселения, при этом оплатой услуг по безналичному расчету будет являться только поступление денежных средств на Расчетный счет Исполнителя.

4.21. В случаях, когда плата за проживание осуществляется Заказчиком в пользу Потребителя путем оплаты по безналичному расчету, денежные средства должны поступить на счет Исполнителя в установленные Договором сроки. В случае отсутствия денежных средств на Расчетном счете Исполнителя момент заезда Потребителя (Гостя), а также в случаях нарушения сроков оплаты Заказчиком и невозможностью осуществить проверку наличия средств Исполнителем в момент заезда Потребителя (Гостя) Потребитель (Гость) должен внести Исполнителю обеспечительный платеж в размере стоимости одних суток проживания в Отеле (согласно ст. 381.1. ГК РФ). При этом, в случае, если Потребитель (Гость) будет ежедневно продлевать проживание, то он обязан доплатить сумму обеспечительного платежа до размера, соответствующего стоимости периода проживания Потребителя в Отеле до момента получения денежных средств от Заказчика на Расчетный счет Исполнителя. Указанный обеспечительный платеж возвращается Потребителю (Гостю) сразу по факту поступления денежных средств на Расчетный счет. Если Потребитель (Гость) выехал из Отеля без оплаты проживания Заказчиком, то сумма обеспечительного платежа во внесудебном порядке переходит в собственность Исполнителя в качестве оплаты Гостиничных услуг, оказанных Потребителю (Заказчику) (засчитывается в счет исполнения обязательства Потребителя по оплате Гостиничных услуг). Обеспечительный платеж может быть внесен наличными и/или посредством преавторизации денежных средств на банковской карте Гостя.

4.22. При гарантированном Бронировании Потребитель оплачивает проживание за весь заявленный период проживания.

4.23. При желании Потребителя (Заказчика) оплатить Гостиничные услуги в полном объеме после их оказания, он должен в момент заселения в Отель внести Исполнителю обеспечительный платеж в размере стоимости одних суток проживания в Отеле (согласно ст.

381.1. ГК РФ). При этом, в случае, если Потребитель (Заказчик) будет ежедневно продлевать проживание, то он обязан доплатить сумму обеспечительного платежа до размера, соответствующего стоимости периода проживания Потребителя в Гостинице. Указанный обеспечительный платеж по факту выезда постояльца из Гостиницы возвращается Потребителю при условии полной оплаты стоимости проживания либо, если Потребитель выехал из Гостиницы без оплаты проживания, то сумма обеспечительного платежа во внесудебном порядке переходит в собственность Исполнителя в качестве оплаты Гостиничных услуг, оказанных Потребителю (Заказчику) (засчитывается в счет исполнения обязательства Потребителя по оплате Гостиничных услуг). Обеспечительный платеж может быть внесен наличными и/или посредством преавторизации денежных средств на банковской карте Гостя.

4.24. Дети до 7 лет проживают бесплатно без предоставления дополнительного спального места (не более одного-двух в одном Номере). Ребенок с 7 до 12 лет без предоставления дополнительной кровати – по Прейскуранту Отеля. Ребенок от 0 до 12 лет с предоставлением дополнительной кровати (по запросу) – по Прейскуранту Отеля.

4.25. В случае опоздания Потребителя более чем на сутки, либо в случае незаезда в Гостиницу, с него взимается плата за фактический простой Номера (места в Номере). Заказчик также оплачивает фактический простой Номера (места в Номере) в соответствии с законодательством РФ и/или условиями Договора. При опоздании Потребителя более чем на сутки – бронь аннулируется, и размещение в Отеле производится в порядке общей очереди. Заказчик обязан информировать об этом условии лиц, в отношении которых заключался договор на оказание Гостиничных услуг.

4.26. В случае преждевременного выезда Гостя из Отеля (сутки и более) Исполнитель производит возврат уплаченной, но неиспользованной Потребителем суммы, по личному заявлению Гостя, с предъявлением паспорта и квитанции об оплате услуги. За первые сутки проживания деньги Гостю не возвращаются. Расчет с Заказчиком при условиях преждевременного выезда лиц, в отношении которых заключался Договор оказания Гостиничных услуг, производится в порядке, предусмотренном Договором либо в соответствии с Правилами предоставления услуг в Отеле.

4.27. В случае опоздания Потребителя (Заказчика) к моменту оказания услуг питания или иных услуг, входящих в стоимость оплаченных Гостиничных услуг, стоимость данных услуг Потребителю (Заказчику) не компенсируется и не возвращается.

4.28. ОТЕЛЬ оставляет за собой право изменения цен на услуги. В этом случае ОТЕЛЬ обязуется уведомить Потребителей (Заказчиков) за 14 календарных дней до указанного срока изменения расценок путем размещения в свободном доступе в Службе приема и размещения, а также другими способами, оговоренными в Договоре. Все брони, сделанные и оплаченные Потребителем (Заказчиком) до повышения расценок на услуги, будут считаться действительными.

5. Порядок предоставления услуг и оформление выезда.

5.1. Исполнитель по просьбе Потребителя (Заказчика) может предоставить дополнительные платные услуги, согласно утвержденному Списку дополнительных услуг с выдачей кассового чека и/или иных документов (квитанций, счетов и прочее). Указанные услуги оплачиваются Потребителем (Заказчиком) ежедневно. Отдельные услуги (общественное питание, бытовое обслуживание и прочее) в Отеле могут оказывать третьи лица.

5.2. Для организации безопасности проживания администрацией Отеля может организовываться пропускной режим, когда вход в жилую зону Отеля осуществляется по карточкам Гостя.

5.3. Исполнитель обеспечивает лицо, проживающее в Гостинице, следующими видами бесплатных услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;

- пользование медицинской аптечкой с набором медикаментов первой необходимости;
- побудка к определенному времени;
- доставка в Номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по её получении;
- предоставление кипятка на условия самообслуживания (кулер на этаже); ниток, иголок (по запросу в Службу приема размещения); одного комплекта посуды и столовых приборов (по запросу в Службу приема размещения);

5.4. Лицо, проживающее в Отеле, вправе воспользоваться в Гостиничном Номере платными услугами телефонной связи (местной, внутризоновой, междугородней, международной), которая оказывает специализированная телефонная организация. Информация о переговорах отражается в базе данных Службы приема и размещения не ранее, чем через 15 минут после окончания разговора. Стоимость услуг телефонной связи возмещается лицом, проживающим в Отеле, ежедневно в отделе размещения Гостиницы на основании счета, с выдачей кассового чека. По условиям договора на предоставление Гостиничных услуг возмещение расходов на оплату данных услуг может производить непосредственно Заказчик.

5.5. Исполнитель обеспечивает лицо, проживающее в Отеле, справочной информацией о режиме работы всех служб, расположенных в Отеле. Данная информация находится в Номерах и в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей, доступном неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени Отеля, а также указанная справочная информация предоставляется администраторами Службы приема и размещения.

5.6. Исполнитель вправе, в случае необходимости, изменять порядок и место оказания Дополнительных Гостиничных услуг, в том числе услуг общественного питания.

5.7. Потребитель гарантирует Исполнителю сообщать администратору (в Службу приема и размещения) обо всех неполадках в Номере сразу при их обнаружении. В противном случае Исполнитель освобождается от претензий Гостя о ненадлежащем предоставлении услуг.

5.8. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Потребителю Номера на Номер той же категории или категорией выше в случае, если данный Номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем 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 Отеля, если это препятствует к их нормальному доступу и обслуживанию. В этом случае Исполнитель обязан немедленно известить Потребителя о необходимости освобождения Номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного Номера или любого другого на усмотрение Исполнителя, но без занижения категории проживания для Потребителя. Потребитель обязан освободить занимаемый им аварийный Номер до начала указанных в настоящем пункте работ, в установленные Исполнителем сроки.

5.9. Все расходы, обусловленные заменой аварийного Номера, осуществляются за счет Исполнителя. При несогласии Потребителя на замену Номера ему подобным, с Потребителем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

5.10. Подселение в Номер, где уже проживает Гость, производится в его присутствии или с его письменного согласия.

5.11. По просьбе и с согласия Потребителя (Заказчика), проживающего в Отеле, разрешается пребывание посторонних лиц в его Номере с 8:00 час. до 23:00 час. (Местного времени), при условии предъявления посетителем документа, удостоверяющего личность. Нахождение посторонних лиц после 23:00 час. разрешено в случае оформления лицом, проживающим в

Отеле, гостевой карты у администратора Службы приема и размещения Гостиницы, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность Гостя и оплаты услуги, согласно прейскуранту Отеля. Потребитель (Заказчик), прибывший в Отель из другого субъекта РФ, перед получением гостевой карты должен подписать Договор на оказание Гостиничных услуг (Анкету Потребителя (постояльца)). При оформлении гостевой карточки на иностранных граждан данные лица ставятся на миграционный учет в установленном порядке. При несоблюдении правил пребывания в Гостинице этих лиц их общение может быть ограничено во времени или прервано.

5.12. Потребитель гарантирует соблюдение общественного порядка в Отеле (Номере), соблюдение тишины для комфортного проживания других Проживающих в период с 23.00 до 10.00 по Местному времени; а также в период с 13.00 до 15.00 – для дневного сна детей (при их присутствии в Отеле).

5.13. Исполнитель осуществляет обработку персональных данных Гостя Потребителя (постояльца), проживающего в Гостинице, в целях пропуска данного Гостя в Номерной фонд Гостиницы. На Гостя лица, проживающего в Гостинице, распространяется весь режим, предусмотренный в настоящих Правилах.

5.14. Исполнитель не несет ответственность за сохранность документов, денег, валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных в Номере Отеля (ст. 925 ГК РФ). Указанное имущество должно сдаваться лицом, проживающим в Гостинице, на хранение в сейфы, находящиеся в Номерах либо в Службе приема и размещения Отеля.

5.15. Потребитель (Заказчик), проживающий в Отеле, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом Исполнителю. В противном случае Отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

5.16. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель обязан уведомить об этом владельца посредством телефонной связи по Номеру телефона, указанному лицом, проживающим в Отеле, в Договоре (с учетом положений Анкеты Потребителя (постояльца)), либо иным доступным способом. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, Исполнитель обязан зафиксировать факт обнаружения вещи в Книге забытых вещей и хранить согласно утвержденному Положению о забытых вещах Отеля.

5.17. Категорически запрещается выносить из Отеля постельные принадлежности (подушки, матрасы, простыни), бытовые приборы, мебель, из помещений для приёма пищи посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки, а также прочее имущество Отеля без предварительного согласования с Администрацией.

5.18. В случае утраты или повреждения имущества Отеля (Исполнителя) Потребителем (Заказчиком), проживающим в Гостинице, причиненный ущерб подлежит возмещению данным лицом в полном объеме согласно действующему законодательству Российской Федерации и локальным нормативным актам Исполнителя.

5.19. Потребитель гарантирует Исполнителю соблюдение чистоты в Номере, других помещениях и на прилегающей территории Отеля. За нарушение Администрация Отеля имеет право взыскать с Гостя плату за дополнительную уборку помещений и территории.

5.20. В случае нарушения Потребителем (Заказчиком), проживающим в Отеле, Правил проживания в Отеле, а также иных правил и инструкций, (курение, грубое поведение, хулиганство, кражи, хамство в отношении других проживающих и/или сотрудников Отеля, нарушение правил коллективного проживания, не обеспечение противопожарной безопасности, нетрезвое состояние, сопровождающиеся действиями, нарушающими нормы приличия, и т.п.), Исполнитель вправе выселить (вывести) нарушителя из Отеля в порядке, установленном законодательством РФ, без возмещения стоимости оплаченных Гостиничных услуг, а также взыскать с Потребителя стоимость утраты или повреждения имущества Отеля в оговоренных с Администрацией размерах. Исполнитель вправе привлекать органы полиции для воздействия на нарушителя.

- 5.21. При обнаружении сотрудниками Отеля запаха табака, окурков, пепла в Номере Потребителя в счет будет включаться неустойка (плата) за дополнительную чистку Номера (в том числе с последующим проветриванием, стиркой всего текстиля, чисткой ковровых покрытий моющими средствами) с целью удаления запахов в размере стоимости Номера за одни сутки по Базовому тарифу в Прейскуранте. При нарушении Потребителем законодательства в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака Исполнитель вправе привлекать соответствующие государственные структуры для решения вопроса о привлечении к административной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации
- 5.22. Потребитель (Заказчик) при наступлении Расчетного часа конечной даты пребывания в Отеле может быть переселен по требованию Исполнителя в другой Гостиничный Номер или выселен из Отеля ввиду наличия брони на Гостиничный Номер, в который был ранее оформлен Потребитель (постоялец), исходя из информации о согласованном сроке проживания, которая содержится в Договоре (с учетом Анкеты Потребителя (Гостя)). В случае необходимости Исполнитель производит соответствующий перерасчет за Гостиничные услуги.
- 5.23. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения Номера без согласования с проживающим в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения проживающим настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами и в прочих форс-мажорных ситуациях.
- 5.24. Служба приема и размещения Отеля вправе не поселять в Отель лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, нарушающих общественный порядок, находящихся в неадекватном состоянии или совершающих хулиганские действия, из соображений безопасности и права на спокойный отдых Проживающих в Отеле.
- 5.25. Во всех местах общего пользования Отеля не допускается нахождение в грязной, дурно пахнущей одежде, нижнем белье, одежде для купания, одежде для сна. Такое поведение является нарушением Правил проживания в Отеле и поводом для отказа в предоставлении услуг Отеля.
- 5.26. В случае временного выезда из Отеля Потребителя (Гостя), не заявивший об этом сотрудникам Службы приема и размещения, и не оплативший предварительно Номер на время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.
- 5.27. Потребителю (Заказчику), по его желанию, оказываются дополнительные платные услуги, не входящие в цену Номера (места в Номере), согласно перечню и ценам, указанным в действующих в Отеле Прейскурантах на дополнительные услуги.
- 5.28. При выезде из Отеля Потребитель (Гость) обязан сдать Номер горничной, а ключи от Номера - Администратору Службы приема и размещения и рассчитаться за дополнительные услуги, если третья сторона официально не заявила об ответственности за оплату его счета.
- 5.29. При отсутствии Потребителя (Гостя) в Отеле более двух часов с момента истечения согласованного и оплаченного срока проживания (согласно его Расчетного часа), Отель вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в Номере. Имущество Гостя, материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под ответственное хранение.
- 5.30. Потребитель гарантирует Отелю соблюдение санитарно-эпидемиологических норм, в том числе исключая возможность возникновения в Номере и в Отеле инфекции (при возникновении подозрений немедленно обращается за медицинской помощью), исключая нахождение в Номере (Отеле) опасных и (или) больных животных, насекомых и пр.
- 5.31. Потребитель гарантирует Отелю соблюдение Правил Пожарной безопасности.
- 5.32. В соответствии с Прейскурантом Завтрак может входить в стоимость Номера либо оплачиваться дополнительно (подробную информацию следует узнавать в Службе приема и размещения). Завтрак подается в лобби-баре Отеля в установленное время и относится к типу «Расширенный «Континентальный» дополненный горячими блюдами. Форма обслуживания -

«шведский стол», то есть весь ассортимент блюд и напитков находится в неограниченном количестве в свободном доступе (согласно ГОСТу Р 53423-2009 РФ). Завтрак состоит из традиционных русских и европейских продуктов и напитков. Наличие специального детского питания, вегетарианских, диетических, деликатесных, ведических, кошерных, халяльных, экзотических и прочих блюд особенного индивидуального питания не предусмотрено и является зоной ответственности самого Гостя.

5.33. Доставка завтрака в Номер производится за дополнительную плату и в порядке очереди.

5.34. При Раннем выезде предоставляется «Завтрак с собой» при предварительном уведомлении Администратора Службы приема и размещения не позднее, чем за 8 часов до выезда.

5.35. В общественных местах Отеля запрещается употребление принесенных с собой спиртных или иных напитков, а также продуктов питания.

5.36. Потребитель гарантирует Исполнителю соблюдение Правил Проживания в Отеле.

6. Права и обязанности Потребителя.

6.1. Потребитель вправе:

- пользоваться всеми Гостиничными услугами;
- Получать полную и достоверную информацию о правила проживания в Отеле, стоимости и перечне Гостиничных услуг;
- обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.

6.2. Потребитель обязан:

- соблюдать порядок проживания в Отеле, предусмотренный настоящими Правилами и иными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в Службе приема и размещения и в Номерах Отеля;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- уважать права других Потребителей и посетителей Отеля;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;
- закрывать водоразборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;
- освободить Номер по истечении оплаченного срока проживания.

6.3. Потребителю запрещается:

- в целях соблюдения пожарной безопасности в Номере Отеля и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;
- использовать предоставленные Исполнителем электроприборы не по назначению;
- передавать посторонним лицам ключ от Гостиничного Номера;
- курить в Номерах и иных помещениях Отеля, а также на прилегающей территории;
- приносить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы.

7. Ответственность Исполнителя и Потребителя (Заказчика).

7.1. Исполнитель обеспечивает качество обслуживания, надлежащее санитарно-техническое состояние всех помещений Отеля.

7.2. Исполнитель обязан устранить выявленные при оказании услуг недостатки либо организовать иные способы разрешения ситуации в соответствии с законодательством.

7.3. Отказ Потребителя (Заказчика) от части оплаченных или подлежащих оплате услуг в период проживания в Отеле не по вине Исполнителя или третьего лица, оказывающего данные услуги, не является основанием требовать от Исполнителя возврата произведенной оплаты, а также не может служить поводом для неоплаты данных услуг. В случае, если Потребитель (Заказчик) не воспользовался услугой общественного питания (завтрак и т.п.), по причинам, не связанным с действиями Исполнителя или третьего лица, оказывающего данные услуги, то это также не является основанием для неоплаты Гостиничных услуг или быть поводом для требования возврата предоплаты.

7.4. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Потребителя, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены Потребителем в предоставленный ему Исполнителем сейф в его Номере или в ином помещении Отеля. Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждении своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Исполнителя. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей. Вещи, обнаруженные после Расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в Номере, подлежащим высвобождению и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил Службу приема и размещения о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящих Правилах), признаются забытыми, и Исполнитель поступает с ними в соответствии с Положением о забытых вещах в Бизнес-отеле «Сибиря».

7.5. В случае утраты или повреждения имущества Отеля лицом, проживающим в Отеле, причиненный ущерб подлежит возмещению данным лицом в полном объеме согласно утвержденному Исполнителем соответствующему Прейскуранту, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима, нарушения общественного порядка, запрета курения и т.п.

7.6. В случае нарушения лицом, проживающим в Отеле, или его Гостем, настоящих Правил, правил проживания в Отеле, правил противопожарной безопасности в Отеле, несвоевременной оплаты, а также в случае совершения Потребителем противоправных действий, Исполнитель вправе отказать Потребителю в предоставлении услуг, в том числе выселить нарушителя из Отеля (вывести из Отеля) без возмещения стоимости оплаченных Гостиничных услуг. По факту несоблюдения Потребителем настоящих Правил составляется Акт о нарушении обязательств (в случае, если Потребитель отказывается расписываться на данном Акте, то указанный Акт признается действительным при наличии подписей работников Исполнителя, присутствующих при составлении Акта, если в судебном порядке мотивы отказа Потребителя от подписания Акта были признаны необоснованными).

7.7. Договором оказания Гостиничных услуг может определяться иной порядок ответственности.

7.8. Исполнитель в соответствии с законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, за недостатки оказанных услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Потребителю нарушением его прав в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав Потребителей».

7.9. Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие помех в работе телекоммуникационных служб (временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной

(сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и прочее и/или перебоев в их осуществлении); не несет ответственности за работу городских коммунальных служб (отключение света, воды, тепла и прочее), помехи при передаче данных в банк с использованием POS-терминала, возникновение длительных заторов на улицах города, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя. В случае возникновения подобных ситуаций, Администрация Отеля всегда готова решить проблему в пользу Гостя.

7.10. Исполнитель не несет ответственности за несчастные случаи, потерю багажа, утерянные туристом документы и авиабилеты, опоздание туристов в аэропорт и т.п., если вышеперечисленные ситуации возникают не по вине Исполнителя.

7.11. Книга отзывов и предложений находится в службе Бронирования и размещения (отдел размещения) и выдается по первому требованию Потребителя (Заказчика), проживающего в Гостинице (кроме лиц, находящихся в нетрезвом, наркотическом состоянии, при неадекватном поведении).

7.12. ЖалобыGuestей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются администрацией Отеля в срок не более месяца со дня их подачи.

Правила проживания в Бизнес-отеле «Сибиря»

1. Соблюдайте установленный порядок проживания.
2. Сообщайте администратору или горничной обо всех неполадках в Номере сразу при их обнаружении. При выезде - сдайте Номер дежурной горничной.
3. Строго соблюдайте правила личной безопасности, пожарной безопасности и санитарно-эпидемиологические нормы. Проживание в Отеле с животными не разрешается. Не пейте воду из-под крана - она не питьевая.
4. В целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества, уходя из Номера закрывайте окна, водопроводные краны, выключайте электроприборы и электроосвещение, плотно закройте дверь. Не оставляйте Номер открытым и личные вещи без присмотра. Не оставляйте в Номере посторонних лиц в свое отсутствие и не передавайте никому ключи от Номера.
5. При обнаружении пропажи личных вещей из Номера, утери карточки Гостя или электронного ключа, Гостю следует немедленно сообщить об этом в Службу размещения (стойка Администрации) или в Службу безопасности Отеля для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.
6. Ценные вещи и документы храните в сейфе в Номере, либо сдавайте в сейф у администратора.
7. Встречайте и регистрируйте приходящих к Вам Гостей. В случае, если Ваши посетители задерживаются в Номере после 23 часов - оплатите их проживание.
8. Не беспокойте других проживающих в Отеле громким звучанием музыки, другим шумом, нарушающим отдых других Гостей Отеля. Соблюдайте общественный порядок в Номере и Отеле, а также тишину после 23 часов и до 10.00.
9. Бережно относитесь к оборудованию, мебели, имуществу Гостиницы. В случае утраты или повреждения имущества возместите стоимость нанесенного Гостинице ущерба согласно Прейскуранту.
10. Своевременно и в полном объеме оплачивайте предоставленные Отелем услуги. При пользовании мини-баром, оплатите его в соответствии с действующими ценами.
11. Расчетный час заезда в Отель - 13.00, Расчетный час выезда из Отеля – 12.00 текущих суток по Местному времени (город Пермь).
12. При заезде потребителя с 00 часов 01 минут и выезде до установленного расчетного часа тех же суток без предварительного бронирования, плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток по Базовому тарифу. В данном случае завтрак не предоставляется.
13. Продление проживания производится по дополнительной предварительной просьбе, но не позднее, чем за 24 часа до даты/времени выезда при наличии свободным Номеров в Отеле и сопровождается оплатой и внесением дополнительной информации в Анкету Гостя и Карту Гостя. При невозможности продлить проживание в Номере проживания Клиента, Отель может предложить любой свободный Номер, либо отказать в продлении/Позднем выезде.
14. В случае если потребитель находился в номере менее 15 минут и решает отказаться от проживания, то денежные средства возвращаются в полном объеме при условии, что после пребывания в номере отеля потребитель оставляет номер полностью в таком же состоянии, то есть, готовым к заселению. В случае нахождения Клиента в номере на протяжении от 15 минут до 1 часа и отказа от проживания, Клиенту возвращаются денежные средства за вычетом стоимости «уборки после выезда» соответствующей данной категории номера. Если Клиент находился в номере более 1 часа, то в случае

досрочного выезда Клиента из Номера перерасчет не производится, то есть взимается стоимость проживания в номере отеля за сутки.

15. При курении в Номерах Отеля (при обнаружении сотрудниками запаха табака, окурков, пепла и других следов курения) в счет будет включаться неустойка (плата) за дополнительную чистку Номера с целью удаления запахов в размере стоимости Номера за одни сутки по Базовому тарифу в Прейскуранте.
16. Соблюдайте чистоту в Номере и на территории Отеля. Для сбора мусора используйте урны. Не выбрасывайте мусор, бутылки и другие предметы из окон Гостиницы. За нарушение данного правила Администрация Отеля имеет право взыскать с Гостя плату за дополнительную уборку помещений и территорий.
17. Запрещается употребление принесенных с собой спиртных или иных напитков, а также продуктов питания в общественных местах Отеля.
18. Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание Гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения проживающим порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг Гостиницы, причинения проживающим материального ущерба Гостинице.

Правила Пожарной безопасности и Гражданской обороны в Бизнес-отеле «Сибиря»

1. Заселившись в Отель, ознакомьтесь с планами эвакуации, местами нахождения огнетушителей и кнопок пожарной тревоги.
2. Не переставляйте мебель в номере. Это может привести к повреждению электропроводки, а также затруднить Ваш выход из помещения в случае экстренной ситуации.
3. Не храните в номере пожароопасные вещества и материалы. Использование пиротехнических средств на территории Отеля не допускается.
4. Покидая номер, выключайте электроприборы, осветительные приборы, закрывайте окна и двери. Всегда берите с собой свой ключ от номера - если коридор задымлен, возможно, Вам придётся вернуться в номер.
5. Если осветительные или электроприборы в номере вышли из строя, известите об этом Службу приема и размещения.
6. В случае возникновения пожара, просим немедленно звонить «101» для принятия немедленных действий по тушению и эвакуации.
7. При срабатывании аварийной пожарной сигнализации и объявлении пожарной тревоги двигайтесь к ближайшему запасному выходу, пропуская детей и женщин.
8. Не пользуйтесь лифтом во время пожара.
9. При густом задымлении пригнитесь и двигайтесь как можно ближе к полу, где видимость и воздух лучше, или вернитесь в свой номер.
10. Если Вы не можете выйти из номера, выключите кондиционер, закройте окна, положите мокрые полотенца под дверь номера. Оберните голову мокрым полотенцем, используя его и для защиты дыхательных путей.
11. Если Вы не можете покинуть номер, то стойте в окне и привлекайте к себе внимание таким образом, чтобы Вас могли увидеть спасательные службы.
12. В случае массовых беспорядков внутри отеля – немедленно покинуть помещение отеля и позвонить в полицию «102». Если это невозможно, то необходимо из номера отеля, позвонить в полицию «102» и не открывать дверь никому, кроме сотрудников отеля.
13. В случае массовых беспорядков за территорией отеля – следует позвонить в полицию «102», не покидать помещение отеля, не подходить к окнам.
14. Оказавшись в заложниках, сохранять выдержку и спокойствие, не пререкаться с террористами, выполнять все их требования, на все действия спрашивать разрешение. При возможности (если есть мобильный телефон) сообщить о случившемся и месте своего нахождения родственникам или в полицию «102».

Правилами проживания Гостей с собакой-поводырем в Бизнес-отеле «Сибиря»:

1. Проживание в Отеле с животными (млекопитающими, рептилиями, насекомыми, птицами и пр.) не допускается за исключением проживания людей с ограниченными возможностями и обслуживающими их нужды собаками-поводырями.
2. При поселении в Отель с собакой-поводырем, Гость обязан ознакомиться с «Правилами проживания Гостей с домашними животными» и поставить подпись, подтверждающую согласие с данными правилами.
3. Гости, прибывшие в Отель с собакой-поводырем должны иметь справку от ветеринарного врача с отметкой обо всех прививках или предъявить ветеринарный паспорт установленного образца.
4. Поселение с собаками-поводырями в Номере допускается из расчета одно животное на одну комнату Номера.
5. Гость, проживающий с собакой-поводырем, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в Номере, на территории Гостиницы:
 - Гость обязан привезти с собой специальный коврик или специальную клетку для собаки-поводыря.
 - Выгул домашних животных на территории Отеля и на газонах вблизи Отеля – строго запрещен.
 - Для кормления собаки-поводыря Гость обязан привезти с собой специальную посуду и корм.
 - Кормить собаку-поводыря из посуды, принадлежащей Отелю - строго запрещается.
 - Запрещается оставлять собаку-поводыря без присмотра хозяев в Гостиничном Номере, холле корпуса, на территории Отеля.
 - Запрещается мыть собаку-поводыря в душевых кабинах Номера, использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Отелю.
6. Отель оставляет за собой право расторгнуть договор с Гостем, проживающим с собакой-поводырем: в случае нарушения правил проживания; агрессивного, шумного, неадекватного поведения животного.
7. Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению сохранности имущества Отеля в Номере и на территории Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Отеля (Исполнителя) животным Потребителя (Гостя), причиненный ущерб подлежит возмещению данным лицом в полном объеме согласно действующему законодательству Российской Федерации и локальным нормативным актам Исполнителя.