

# Правила проживания в гостинице «ОКА»

## 1. Общие положения:

1.1. Гостиничные услуги предоставляются согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ», утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года № 1085.

## 2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

2.1. Исполнитель (Гостиница) – организация, предназначенная для оказания гостиничных услуг.

Потребитель (Гость) – гражданин, имеющий намерение забронировать, либо бронирующий для временного проживания номер в гостинице.

Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

Дополнительные услуги – услуги по организации предоставления Исполнителем дополнительных услуг сверх услуг, предусмотренных «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», по заявке Гостя.

## 3. Режим работы гостиницы — круглосуточный.

3.1. Расчетный час – 12:00 часов местного времени.

Время заезда в гостиницу после 14:00 текущих суток.

При раннем заезде с 00:00 до 12:00 и при позднем выезде с 12:00 до 00:00 плата за проживание взимается в следующем порядке:

- при размещении с 00:00 до 12:00 взимается плата за половину суток,
- при задержке выезда с 12:00 до 00:00 взимается плата за половину суток.

## 4. Порядок бронирования, заселения и выезда:

4.1. Номер в гостинице предоставляется при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего личность. Документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации, является:

- паспорт гражданина Российской Федерации, либо другой документ установленного образца, удостоверяющий личность.
- для граждан РФ не достигших 14 лет – свидетельство о рождении.
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации,
- паспорт иностранного гражданина, разрешения на временное проживание лица без гражданства, вида на жительство лица без гражданства.
- разрешение на временное проживание лица без гражданства, вид на жительство такого лица и др.

4.2. При согласии Гостя с действующими правилами Гостиницы и оформлении проживания, договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

4.3. На основании п. 2 ст. 9 Закона РФ от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» Гость своей подписью в анкете даёт согласие Гостинице на обработку персональных данных.

4.4. Персональные данные могут передаваться только работниками гостиницы, ответственными за предоставление гостиничных услуг, исключительно в целях

исполнения данного договора, либо могут быть переданы сотрудникам УФМС в рамках действующего законодательства.

4.5. В соответствии с Законом РФ от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных», при обработке персональных данных Гостя Гостиница обязуется принимать все необходимые организационные и технические меры для защиты таких персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения персональных данных, а также иных неправомерных действий.

4.6. Потребитель вправе заключить договор на бронирование номера или номеров в Гостинице, путём составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путём отправления заявки посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Потребителя.

4.7. При досрочном выезде Потребителя (Гостя) возврат денежных средств осуществляется при условии уведомления администратора не менее, чем за 24 часа до освобождения номера (номеров). При выезде Потребителя (Гостя) менее, чем за 24 часа до окончания оплаченного срока проживания, возврат денежных средств не осуществляется.

## **5. В гостинице существует два вида бронирования - гарантированное и негарантированное.**

5.1. Негарантированный вид бронирования, при котором гостиница ожидает Потребителя до 16 часов дня заезда, после чего бронирование аннулируется.

5.2. Главное условие гарантированного бронирования либо 100% оплата как минимум, первых суток проживания, либо гарантийное письмо от организации, которая бронирует номер (номера). Гарантийное письмо должно содержать информацию о категории номера, дате прибытия, дате убытия, фамилии и имени гостя (гостей), контактную информацию по бронированию, а также текст о гарантии брони, реквизиты компании, подписи руководителя предприятия и главного бухгалтера.  
Форма предоплаты за проживание - наличный или безналичный расчёт.

5.3. В случае гарантированного бронирования, при опоздании Потребителя или невозможности заезда, с него взимается оплата за фактический простой номера, но не более, чем за сутки. При опоздании более чем на одни сутки - бронь аннулируется.

5.4. В случае отказа Потребителя от гарантированного бронирования менее чем за 24 часа, Администрация гостиницы вправе удержать с потребителя 100 % от стоимости первого дня проживания в номере.

## **6. Цена номера, форма и порядок оплаты:**

6.1. Цена номера, а также форма оплаты, устанавливаются Исполнителем по утверждённому прейскуранту. Потребитель обязан в полном объёме оплатить оказанную Исполнителем услугу.

6.2. Оплата за проживание и дополнительные услуги гостиницы принимается в наличной и безналичной форме. К оплате принимаются кредитные карты: MasterCard, VISA, VISA Electron, Maestro, МИР, Union Pay.

6.3. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчётным часом — 12:00 текущих суток.

6.4. В случае задержки выезда Потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с проживающего в порядке, установленном исполнителем. При

размещении Потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток. (п.29 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ).

6.5. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за полные сутки независимо от расчетного часа.

6.6. За проживание ребенка в возрасте до 6 лет без предоставления места плата за проживание не взимается. При предоставлении ребенку основного места, взимается плата, согласно утвержденному в гостинице прейскуранту. Дети в возрасте до 18 лет должны проживать в одном номере с сопровождающими их взрослыми.

6.7. За предоставление в номере дополнительного места взимается плата согласно действующему прейскуранту.

6.8. По просьбе Гостя в гостинице предоставляются платные услуги по утверждённому прейскуранту.

6.9. При оплате за наличный расчет у стойки приема и размещения (reception) физическому лицу выдается кассовый чек и счет (форма 3-Г по ОКУД) установленного образца.

## **7. Обязанности Гостя:**

7.1. Своевременно оплачивать услуги проживания в гостинице;

7.2. Бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы.

7.3. Соблюдать установленный расчетный час при выезде.

7.4. Не шуметь и не нарушать отдых других проживающих, соблюдать чистоту и установленный порядок.

7.5. Возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы. Оценка нанесенного ущерба производится на основании прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества.

7.6. Строго соблюдать правила пожарной безопасности.

7.7. При уходе из номера закрыть краны водосмесителей, окна, выключить свет, радио, телевизор, закрыть номер.

7.8. По просьбе Потребителя, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов; для этого посетителю необходимо оставить у администратора на стойке регистрации удостоверение личности гостя. Материальная ответственность за действия гостя ложится на Потребителя.

7.9. Без предупреждения администратора, посторонние лица в здание гостиницы не допускаются.

7.10. По окончании периода проживания Гость обязан освободить номер до расчетного часа (12:00 текущих суток), продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров по необходимости Гостю может быть предоставлен другой номер.

7.11. В случае отказа Гостя от проживания или сокращения срока проживания администрация вправе удержать, из внесенной Гостем предоплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания. Данная сумма является платой за резервирования номера на имя Гостя на весь период проживания.

7.12. При выезде из Гостиницы необходимо за 15 минут до предполагаемого выезда сообщить администратору о намерении произвести полный расчет за предоставленные услуги.

## **8. Гость, проживающий в гостинице имеет право беспрепятственно получить от работников гостиницы следующую информацию:**

- 8.1. О порядке получения бесплатных услуг в гостинице.
- 8.2. О перечне дополнительных услуг гостиницы и действующих ценах.
- 8.3. О порядке проживания.
- 8.4. О работе и местоположении всех служб гостиницы.
- 8.5. О получении счёта при оформлении проживания.
- 8.6. О получении забытых вещей.

## **9. Гостям, проживающим в Гостинице запрещается:**

- 9.1. Оставлять в номере посторонних лиц после 23:00, а также передавать им ключ от номера.
- 9.2. Хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся и токсичные материалы, оружие, наркотические, пожароопасные и взрывчатые вещества.
- 9.3. Пользоваться не предусмотренными в гостинице электронагревательными приборами.
- 9.4. Переставлять мебель в номере, самовольно подключать телефонные устройства, факсы и другие средства связи, приводить и содержать в номере животных и птиц.
- 9.5. Выносить из номеров посуду, мебель и другие предметы.
- 9.6. Держать в номере животных (насекомых, птиц, рептилий).
- 9.7. Курить в номерах и в общественных местах гостиницы (согласно Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 30.12.2015) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака").
- 9.8. Аморальное поведение, которое противоречит общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то: насилие, оскорбление, хулиганство, грубость

по отношению к другим лицам, недостойное поведение в общественных местах, нахождение в грязной, пачкающей одежде и др.

9.9. Находиться в состоянии сильного алкогольного, наркотического, токсического, психотропного опьянения. Распивать спиртные напитки в зоне ресепшн и общественных местах гостиницы.

9.10. Осуществлять в номерах приготовление пищи.

9.11. В соответствии с п. 30 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, Потребитель обязан соблюдать установленный Исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности. В случае нарушения правил проживания в гостинице, с Потребителя взимается штраф в размере **3000 рублей**.

## **10. Администрация Гостиницы обязана предоставить Гостю, без дополнительной оплаты, следующие виды услуг:**

10.1. Вызов скорой помощи.

10.2. Вызов такси к определённому времени.

10.3. Пользование медицинской аптечкой.

10.4. Доставка в номер корреспонденции по её получении.

10.5. Побудка к определённому времени.

10.6. Предоставление гладильной доски и утюга, чайника, кипятка, столовых приборов.

## **11. Обязанности и ответственность Гостиницы:**

11.1. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты.

11.2. Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности.

11.3. Обеспечить смену постельного белья и полотенец 1 раз в 5 дней. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.

11.4. По возможности обеспечить Гостей необходимой справочной информацией.

11.5. Администрация Гостиницы гарантирует Гостям, при условии соблюдения настоящего порядка, сохранность личных вещей, находящихся в номере.

11.6. Администрация Гостиницы не несет ответственности за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, банковских и телефонных карточек, ювелирных изделий и других ценностей и не принимает на ответственное хранение.

11.7. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам.

11.8. Администрация гостиницы не несёт ответственности за работу городских служб, в случаях отключения тепловой и электрической энергии, водоснабжения.

11.9. Гостиница оставляет за собой право отказать в заселении и проживании лицам, находящимся в алкогольном или наркотическом опьянении.

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

11.11. Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения Гостем материального ущерба гостинице (п. 33 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»).

**ЖЕЛАЕМ ВАМ ПРИЯТНОГО ОТДЫХА!!!**