

# ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «ЗОЛОТОЙ ДРАКОН»

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами 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, 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».

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

«Гостиничные услуги» – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Отеле, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.

«Гостиница и иное средство размещения» – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее – Отель)

«Цена номера» – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену

«Потребитель» – физическое лицо или юридическое лицо, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги (далее – Гость)

«Исполнитель» – ИП Тан Людмила Викторовна (ОГРНИП 317565800010215 ИНН 561505968044), **гостиница «Золотой дракон»**, предоставляющий Потребителю гостиничные услуги.

**Адрес гостиницы: г. Оренбург, пр. Гагарина, 24/1**

«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

«Бронирование» – предварительный заказ номеров в Отеле Заказчиком (потребителем)

«Расчетный час» – время заезда и выезда, установленное Исполнителем и принимаемое при расчетах с Потребителем.

1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между Отелем и Гостями Отеля.

1.4. Настоящие Правила, а также Правила пожарной безопасности размещены для сведения Гостей на стойке службы приема и размещения, в номерах Отеля и на сайте Отеля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.5. Выполнение настоящих Правил обязательно как для Гостей, так и для сотрудников Отеля.

## **СВЕДЕНИЯ О ВРЕМЕНИ ЗАЕЗДА (ВЫЕЗДА) ИЗ ОТЕЛЯ**

2.1. Отель оказывает услуги по предоставлению номеров для временного проживания Гостей Отеля в течение срока, согласованного с администрацией Отеля, и оформленного в установленном настоящими Правилами порядке.

2.2. Расчетный час – 12.00 часов по местному времени; время заезда – с 12.00 часов по местному времени.

**Услуга размещения предоставляется в Отеле посуточно с 12.00 до расчетного часа: 12.00 следующих суток.** Разница между заездом и расчетным часом не составляет более 2 часов, в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ (п.23)

2.3. Заезд ранее расчетного часа возможен при наличии свободного, подготовленного номера.

2.4. По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в службу приема и размещения до расчетного часа (12 часов по местному времени). Продление пребывания возможно при наличии свободных номеров. В случае отсутствия свободных номеров Отель вправе отказать в продлении срока проживания.

**2.5. Детям в возрасте до 6 лет проживание в Отеле предоставляется бесплатно (без предоставления дополнительного спального места).**

## **ПРЕКРАЩЕНИЕ ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЯ В ГОСТИНИЦЕ. ОТКАЗ В ПОСЕЛЕНИИ**

3.1. Гость прекращает проживание в гостинице с наступлением даты выезда, согласованной с Отелем.

3.2. Если гость неоднократно нарушает внутренние правила проживания в Отеле, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других посетителей, гостиница имеет право отказать в поселении или осуществить выселение.

3.3. Администратор имеет право отказать в поселении в случаях:

– у приезжающих отсутствуют документы, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые;

– отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;

– у гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведёт;

– гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в Отеле (режим курения, парковки и т.д.);

– в других случаях, предусмотренным законодательством России и здравым смыслом.

В спорных случаях вопросы решает администрация гостиницы.

## **ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ**

4.1. **Режим работы Отеля – круглосуточный.**

4.2. Отель производит бронирование номеров в Отеле согласно Правилам о форме, условиях, порядке бронирования и аннулирования бронирования в Отеле. Отель принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения в службу приема и размещения. Бронирование номера производится в течение 24 часов с момента получения заявки при наличии свободных мест. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Отеля.

4.3. В заявке на бронирование номеров указывается контактная информация для связи, количество клиентов, Ф.И.О. клиентов; дата и время заезда, выезда, количество и категория номеров, вид оплаты, дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание. При последующем изменении Заказчиком заявки на бронирование Отель не гарантирует наличие свободных мест.

4.4. Гость (заказчик) вправе аннулировать заявку согласно Правилам о форме, условиях и порядке бронирования и аннулирования бронирования в Отеле:

При отказе от бронирования менее чем за сутки, с заказчика взимается стоимость суток, в соответствии с понесенными расходами.

При оформлении аннуляции бронирования необходимо: не менее чем за сутки, направить письменное уведомление на электронный адрес в свободной форме, но с информацией о брони: на кого оформлена была бронь, на какое число, сколько номеров было забронировано.

4.5. Отель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

4.6. При регистрации в Отеле гости предоставляют в службу приема и размещения один из следующих документов, удостоверяющих личность, оформленных в установленном порядке:

4.6.1. Граждане РФ:

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

4.6.2. Иностранцы граждане:

4.6.2.1. 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.)

4.6.2.2. 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)

4.6.2.3. Гости, являющийся 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»).

4.7. РегистрацияGuestов, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан 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».

4.8. Регистрация в отеле 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.

4.9. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

4.10. При оформлении проживания служба приема и размещения осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему ключ (карточку), обеспечивающий доступ в номер, на забронированный период проживания.

4.11. Служба приема и размещения Отеля вправе не поселять в Отель лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

4.12. При наличии в Отеле свободных мест Гость вправе занимать номер любой категории при условии полной оплаты всех номеров.

4.13. В случае временного выезда из Отеля Гость, не заявивший об этом сотрудникам службы приема и размещения, и не уплативший предварительно время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.

### ФОРМА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ОТЕЛЯ

5.1. В Отеле установлена посуточная оплата проживания. (В соответствии с п. 25 Правил предоставления гостиничных услуг РФ 2015г., цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются исполнителем.

5.2. Цена номера устанавливается на основании утвержденного прейскуранта на услуги Отеля. Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени. Услуга раннего заезда является дополнительной добровольной платной услугой.

5.3. Гость (заказчик) – физическое лицо обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме по факту потребления. С согласия Гостя (заказчика) предоплата гостиничных услуг может быть произведена в полном объеме или частично при заключении договора.

5.4. Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных ниже способов:

- наличный расчет,
- платежной банковской картой (MasterCard, VISA, MAESTRO),
- безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет Отеля).

Порядок оплаты:

**При заезде в номер потребителя, в независимости от времени проживания в номере, оплата за первые сутки взимается полностью,** на основании утвержденного единого часа заезда - 12.00 и единого расчетного часа 12.00 (п.29.) и понесенных затрат исполнителем.

**Предоплата** услуг производится в соответствии с п. 28. Правил: «...С согласия потребителя (заказчика) оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично».

При желании гостем получить **дополнительную услугу: «ранний заезд»**, т.е. при размещении потребителя с 00 часов 00 минут до установленного расчетного часа, плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток по подтвержденному тарифу.

**При задержке выезда** после 12.00 за каждый час до 18.00 берётся почасовая оплата, после 18.00 – стоимость берется за 0,5 суток. При задержке выезда более 12 часов - взимается стоимость полных суток.

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности. **Льготы не предоставляются**

5.5. При осуществлении расчетов с Гостем Отель выдает Гостю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности или счет, подписанный сотрудником Отеля, который содержит:

- наименование Отеля, сведения о государственной регистрации,
- сведения о Госте (заказчике),
- сведения о предоставляемом номере,
- цену номера,
- период проживания в Отеле.

5.6. Предоставляются следующие услуги, без дополнительной оплаты:

- вызов скорой помощи, других специальных служб,
- пользование медицинской аптечкой,
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю

- служба поиска проживающих гостей
- поднос багажа
- побудка к определенному времени,
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов,
- вызов такси,
- услуги беспроводного интернета WI-FI ,
- информационные услуги
- пользование электроприборами, установленными в номере
- завтрак: понедельник – суббота с 07.00 - 10.00 по местному времени, в воскресенье с 08.00 - 11.00 по местному времени

5.7. Гостю, по его желанию, оказываются дополнительные платные услуги, не входящие в цену номера, согласно перечню и ценам, указанным в действующих в Отеле Прейскурантах на дополнительные услуги.

5.8. В случае выезда Гостя из номера, ранее указанного в оплаченном счете срока, возврат денег осуществляется по письменному заявлению Гостя установленной Отелем формы, с указанием времени выезда. Если письменный отказ был произведен позднее чем за сутки до предполагаемого выезда, то отель оставляет за собой право удержать оплату за следующие сутки, на основании понесенных расходов.

5.9. Гость вправе в любое время отказаться от гостиничных услуг при условии оплаты Отелю фактически понесенных им расходов.

5.10. Отель вправе в одностороннем порядке отказаться от оказания услуг Гостю, если Гость нарушает Правила проживания и пользования гостиничными услугами в Отеле, при этом Гость возмещает Отелю фактически понесенные им расходы.

### **ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ**

6.1. В соответствии с п. 30 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства № 1085 от 09.10.2015 года, Гость обязан соблюдать установленные в Отеле Правила проживания и пользования гостиничными услугами.

**6.2. На основании ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в Отеле установлен запрет курения клиентов в общественных помещениях Отеля, в том числе в номерном фонде, лобби-баре, ресторане. Для удобства гостей, которые курят, в Отеле предусмотрены специально оборудованные, изолированные комнаты, на каждом этаже.**

**В случае нарушения требований вышеуказанного Федерального закона у Отеля возникает необходимость проведения комплекса дополнительных работ по уборке номера и общественных зон. Администрация Отеля имеет право взыскать с гостя расходы Отеля согласно утвержденной стоимости за одно помещение (6000 рублей).**

6.3. По просьбе Гостей администрация Отеля разрешает находиться посторонним лицам в номере с **8.00 до 23.00 часов, при предъявлении документа удостоверяющего личность посетителя.** При необходимости посторонним лицам остаться в Отеле после 23 часов, их дальнейшее пребывание в Отеле возможно исключительно при условии их регистрации и оплаты дополнительного места (в случае если подселение позволяет категория номера) либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров). Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение сохранности имущества Отеля, имущества проживающих в Отеле Гостей и выполнения установленной законодательством обязанности

Отеля, по регистрации граждан по месту пребывания.

6.4. Отель отвечает за сохранность вещей Гостя, в соответствии с законодательством РФ.

Администрация Отеля гарантирует сохранность личных вещей Гостей, находящихся в номере, за исключением: денег, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценных вещей. Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение, либо были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом в администрацию Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

6.5. В случае обнаружения после выезда Гостя забытых им вещей или документов, сотрудники Отеля действуют согласно «Стандарту действий сотрудников отеля, при обнаружении оставленных вещей выехавшего гостя». Уполномоченные сотрудники Отеля уведомляют владельца о забытых вещах. Далее вещь либо возвращается владельцу, либо помещается на хранение.

6.6. При отсутствии Гостя в Отеле более суток с момента истечения согласованного срока проживания (согласно его расчетного часа), Отель вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Сотрудники Отеля действуют согласно «Стандарту выноса имущества гостя из номера». Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под ответственное хранение. К прочему имуществу применяются положения пункта 6.5. настоящих Правил.

6.7. **Гость обязан:** бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля, соблюдать чистоту и установленные Правила проживания и пользования гостиничными услугами. В случае утраты или повреждения Гостем по его вине имущества Отеля, в соответствии с законодательством РФ и настоящими Правилами Гость несет ответственность и возмещает ущерб на основании действующего в Отеле Прейскуранта.

6.8. В Отеле запрещается размещение с домашними животными, кроме проживания людей с ограниченными возможностями с обслуживающими их нужды собаками-поводырями.

6.9. **Гость в целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества при выходе из номера обязан:**

- закрыть окна,
- выключить электроосветительные приборы,
- закрыть водопроводные краны,
- выключить электробытовые приборы,
- проверить индивидуальный сейф,
- закрыть входную дверь в номер.

6.10. **Гостю, проживающему в Отеле, запрещается:**

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие,
- передавать ключи от номера посторонним лицам,
- приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, а также оружие без соответствующего разрешения,
- пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера,

- приглашать в номер незарегистрированных гостей после 23.00 часов до 8.00 часов,
- совершать действия, нарушающие тишину и покой других Гостей, проживающих в Отеле, в ночное время с 23.00 часов до 8.00 часов.
- курить в помещениях Отеля

Администрация гостиницы 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.

Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиничного комплекса (за исключением личных номеров гостей и туалетных кабин) систем видео наблюдения.

Гость имеет возможность ознакомиться с внутренними правилами, инструкциями к электроприборам и оборудованию саун, тренажерных залов и пр. и берет на себя ответственность в случае невыполнения инструкций.

6.11. При выезде из Отеля Гость обязан: произвести полный расчет за предоставленные ему услуги, сдать в службу приема и размещения ключ от номера.

6.12. В случае несвоевременной оплаты номера, неоднократного или грубого нарушения настоящих Правил, нахождения в номере посторонних лиц в период с 23.00 часов до 8.00 часов, нарушения общественного порядка Администрация Отеля вправе досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с понесенными расходами Исполнителя по Прейскурантам.

6.13. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законом РФ.