

# **Правила предоставления гостиничных услуг В апарт - отеле «ИРИС»**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в апарт - отеле «ИРИС» разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» и Федеральным законом РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ. (ред. от 13.03.2013г).

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее - гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги апарт - отеля «ИРИС» исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем – отелем ИРИС (далее Отель), который оказывает гостиничные услуги потребителям.

1.3. Режим работы Отеля – круглосуточный.

1.4. В настоящие Правила допускается вносить изменения при взаимном согласии Исполнителя и Потребителя, заблаговременно подтвержденного документально.

## **2. Информация об услугах, порядок оформления проживания в Отеле и оплаты услуг**

2.1. Отель имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.

2.2. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя (см. п.2.4.). При оформлении проживания в Отеле гость ставит свою подпись в анкете гостя, а администратор Службы приема и размещения выдаёт карту гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг.

2.3. Гость вправе забронировать номер заранее. Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки с помощью телефонной связи или электронной почты, а также путем непосредственного обращения в службу приема и размещения.

2.3.1. В заявке на бронирование номеров указывается (сообщается): реквизиты предприятия либо данные документа, удостоверяющего личность физического лица; количество гостей, фамилии и гражданство гостей; дата и время заезда, выезда; количество и категория номеров; вид оплаты.

2.3.2. При бронировании номера в службе приема и размещения, гость оплачивает проживание при заезде, администратор отеля выдает гостю счет, чек, карту гостя, ключ. В случае оплаты проживания по безналичному расчету администратор отеля выдает карту гостя, ключ.

2.4. Номер в Отеле предоставляется гостям по предъявлении паспорта гражданина РФ. Детям до 14 лет - свидетельства о рождении, военнослужащим - удостоверения личности или военного билета, а для иностранных граждан – гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами). При поселении, Гость предоставляет счет при оплаченном бронировании или вносит 100% оплату за весь период проживания в Отеле в соответствии с действующим прейскурантом, а также заполняет анкету по форме №5 (для граждан России). Гость несет ответственность за предоставленные им данные.

2.5. Во исполнение Закона от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации", администрация отеля производит оформление и направление уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства вместо пребывания на территории Российской Федерации.

2.5.1. Администрация Отеля не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Законом от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ. Возврат внесенной стоимости не производится.

2.6. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, но не более чем на 180 дней, а для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

2.7. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги, утвержденному приказом Генерального директора Отеля. При использовании кредитной картой производится оплата,

согласно сроку проживания.

2.8. При заселении гость вносит полную сумму стоимости номера независимо от количества свободных мест в номере.

2.9. В случае гарантированного (оплаченного) раннего заезда гостя до расчетного часа с гостя взимается оплата за следующие сутки проживания согласно прейскуранту цен.

2.9.1. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», размещение гостя до расчетного часа производится только при наличии свободных от брони номеров.

2.9.2. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», при размещении гостя после расчетного часа до 06.00 – выезд осуществляется в 12.00 текущих суток.

2.9.3. При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки. В случае гарантированного бронирования при опоздании на сутки взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки. При опоздании более чем на сутки, бронь аннулируется. В этом случае размещение в Отеле производится в порядке общей очереди при наличии номеров. Администрация Отеля оставляет за собой право взять оплату за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

2.9.4. В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 12.00 по 18.00 – почасовая оплата;

- от 18.00 после расчетного часа – плата за половину суток;

- при размещении до расчетного часа (с 06 до 14 часов) оплата проживания производится по тарифу «ранний заезд»;

- при проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

2.9.5. При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в службу приема и размещения за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен.

2.9.6. При продлении проживания в Отеле Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

2.10. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

2.11. За проживание детей в возрасте до 7 лет (не более двух детей) в одном номере с родителями без предоставления отдельного места плата не взимается.

2.12. При выезде из Отеля гость сдает ключ от номера администратору службы приема и размещения.

2.13. Посещение гостей в Отеле третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Отеля и проживающего гостя. Данные Гости без проживания обязаны предъявить документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет или иное удостоверение личности) и заполнить карту гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено с 7.00 до 23.00 ч. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00, Администрация Отеля оставляет за собой право оформить счет посетителю на оплату дополнительного места.

2.14. На территории отеля расчет наличными за предоставленные услуги возможен только в кассе службы приема и размещения.

2.15. Дополнительные услуги предоставляются гостю, и оплачивается им наличными, кредитной картой в службе приема и размещения. Информацию о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется службой приема и размещения.

2.16. Юридическим лицам при оплате за проживание и/или дополнительных услуг по безналичному расчету Отель формирует предварительный счет, который передается потребителю (либо отправляется ему по электронной почте) в течение суток после получения письменной заявки. Денежные суммы, указанные в предварительном счете, должны поступить на расчетный счет Отеля не позднее, чем за сутки до заезда потребителей (если не существует иной договоренности с Отелем на основании гарантийного письма потребителя). После выезда из Отеля потребителю отправляется по почте для подписания акт выполненных работ в двух экземплярах. Потребитель отправляет в Отель по почте 1 экземпляр подписанного акта выполненных работ. Физическим лицам возврат денежных средств за услуги Отеля, оплаченные посредством пластиковых карточек, осуществляется по безналичному расчету в течение 10 суток.

2.17. Потребитель может досрочно расторгнуть договор. В случае досрочного расторжения договора, при условии полной оплаты, Отель возвращает потребителю денежные средства в размере стоимости невостребованных услуг:

§ при оплате наличными денежными средствами по заявлению потребителя в этот же день;

§ при безналичной оплате по письму от юридического лица, денежные средства возвращаются на расчетный счет, указанный в письме, в течение 5 рабочих дней.

2.18. Аннулирование проживания производится, в случае если потребитель прошел процедуру размещения, но не заселился в номер.

§ При аннулировании проживания возврат потребителю денежных сумм производится при условии возврата администратору оригинала счета и чека.

§ Аннулирование проживания проводится администратором в случае обнаружения ошибки при оформлении документов (счета, чека, пропуска). Взамен администратор производит новое оформление проживания и выдает новый счет, чек и пропуск в Отель.

§ В случае аннуляции или частичной аннуляции заявки на бронирование менее чем за 1 сутки до заезда проживающих, а также в случае не заезда в гостиницу (при наличии не аннулированной заявки), потребитель оплачивает суточную стоимость каждого забронированного номера (простой).

### **3. Права и обязанности проживающих гостей**

#### **3.1. Гость обязан:**

§ соблюдать установленный Отелем порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;

§ соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;

§ возместить ущерб по утрате или повреждению имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Отеля на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах.

§ не беспокоить других гостей, проживающих в Отеле, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле;

§ не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;

§ при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Отеля (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.). § строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;

§ своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;

§ при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть Номер;

§ при выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного администратора службы приема и размещения о своем выезде и сдать ключ.

§ по истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

3.2. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков.

#### **3.3. В Отеле запрещается:**

§ оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;

§ хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;

§ открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Отеля представить документы, удостоверяющие данное право.

§ хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;

§ пользоваться электронагревательными приборами;

§ переставлять мебель в номере;

§ переставлять и передвигать мебель;

§ курить в номерах;

§ разводить костер в непредусмотренных для этого местах;

§ нарушать покой проживающих гостей после 23-00 ч.;

§ находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;

§ проводить в Отель своих посетителей без регистрации в службе приема и размещения;

§ держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

#### **4. Права и обязанности администрации Отеля**

4.1. Отель обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг и полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты.

4.2. Отель предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

§ наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения номера;

§ смена полотенец;

§ смена постельного белья не реже 1 раз в два дня;

§ наличие в номере телевизора;

§ завтрак - континентальный буфет, согласно установленному времени;

§ вызов скорой помощи;

§ побудка к определенному времени;

§ доставка в номер корреспонденции по её получению;

§ предоставление кипятка;

§ вызов такси;

4.3. Отель вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в Отеле и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

4.4. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля в присутствии администраторов службы приема и размещения. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Отеля располагает информацией о месте его нахождения.

4.4.1. Отель вправе отказать в обслуживании гражданам, состояние которых имеет признаки алкогольного опьянения, и поведение которых может создать неудобства для Гостей Отеля.

4.5. В случае грубого нарушения Правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Отеля имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

4.6. Отель обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Отеле и условий, указанных в п.3.3. настоящих Правил. В случае обнаружения забытых вещей Отель принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.

4.7. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, Отель ответственности не несет.

4.8. Отель хранит забытую Гостем вещь в течение 3-х месяцев, за исключением скоропортящихся и малоценных предметов. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Отеле в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах.

4.9. Потребитель вправе потребовать возврата забытых вещей лично или через представителя, а также посредством почтовой или курьерской доставки за счет Потребителя.

4.10. В случае обнаружения оружия, боеприпасов, взрывчатых, химических, радиоактивных и ядовитых веществ, взрывных устройств, наркотических и психотропных веществ, иных предметов, угрожающих общественной безопасности

и порядку, Отель обязан незамедлительно заявить о находке в полицию.

4.11. Отель вправе хранить найденные вещи у себя или сдать на хранение в органы полиции.

4.12. По истечении 3-месячного срока хранения, если владелец не заявит требований о возврате, Отель вправе по своему усмотрению распорядиться найденными вещами, за исключением документов. Невостребованные найденные документы, выданные органами государственной власти или органами местного самоуправления, подлежат передаче в полицию.

4.13. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля.

4.14. Отель обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Отеля.

4.15. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Отеля.

4.16. Отель обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов.

4.17. Отель обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Отеля.

4.18. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

## **5. Порядок разрешения споров**

5.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора Службы приема и размещения и выдается по первому требованию гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.

5.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

5.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Отеля, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

5.4. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Отеля в службу приема и размещения для составления соответствующего документа. В противном случае, Отель не несет ответственности за не сохранность вещей.

5.5. При отсутствии упомянутого выше акта рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.

5.6. Контроль по соблюдению настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и другими федеральными органами исполнительной власти в пределах своей компетенции.

*Благодарим за понимание  
и желаем приятного отдыха!*

*Администрация апарт - отеля «ИРИС»*