



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный менеджер
О.В. Бутова
«01» сентября 2024 г.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ в Отеле «50|60», город Омск

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в Отеле «50|60» (далее – Отель) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 года № 1853, иными положениями законодательства Российской Федерации и регулируют порядок временного проживания в Отеле и предоставления иных гостиничных услуг в Отеле.

1.2. Отель предназначен для временного проживания гостей на срок, согласованный с отелем. Предельный срок проживания в отеле не ограничен.

1.3. Режим работы в отеле – круглосуточный.

1.4. Настоящие Правила являются публичной офертой отеля «50|60» в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Отель – Отель «50|60», расположенный по адресу: 644024, Россия, город Омск, улица Щербанёва, дом 20.

Потребитель – физическое лицо, имеющее намерение заказать, либо заказывающий и использующий услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

Заказчик – физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

Бронирование – закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

Время выезда (расчетный час) – время, установленное для выезда потребителя;

Время заезда – время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

Цена номера (места в номере) – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

3.1. Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком – физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

3.2. Договор, должен содержать:

а) наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика - для юридических лиц, фамилию, имя, отчество (при наличии) исполнителя, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика - для индивидуальных предпринимателей, наименование исполнителя, номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет - для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц;

б) сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);

- в) сведения о виде отеля, категории отеля, указанной в свидетельстве о присвоении отелю определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе отеля;
- г) сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);
- д) период проживания в отеле;
- е) время заезда и время выезда (расчетный час);
- ж) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

3.3. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

3.4 Форма и порядок направления заявки устанавливаются исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика или потребителя.

Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в отеле, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

16. Исполнитель вправе применять в отеле следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором отель 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 (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором отель ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

17. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

4. ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОТЕЛЕМ

4.1. Размещение гостей в отеле осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего его личность согласно Постановлению Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

4.2. Оплата услуг отеля производится за наличный расчет, кредитными картами или по безналичному расчету. Оплата производится в валюте РФ.

4.3. Время заезда в отеле 15:00 часов по местному времени.

4.4. Расчетный час (время выезда) в отеле 12:00 часов по местному времени.

4.5. При проживании менее суток, плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда. Почасовая оплата не предусмотрена.

4.6. Ранний заезд и поздний выезд может быть предоставлен при наличии свободных номеров.

При заезде с 00:00 до 05:59 часов текущих суток дополнительно взимается плата в размере 100% от стоимости текущих суток проживания.

При заезде с 06:00 до 14:59 часов текущих суток дополнительно взимается плата в размере 50% от стоимости текущих суток проживания.

При позднем выезде:

до 18:00 часов - взимается плата в размере 50 % от стоимости текущих суток проживания;

до 23:59 часов - взимается плата в размере 100 % от стоимости текущих суток проживания.

4.7. По истечении оплаченного срока проживания гость обязан освободить номер не позднее расчетного часа 12:00 или продлить срок проживания в номере.

4.8. Продление срока проживания. При необходимости продления номера гость может обратиться в службу приема и размещения отеля за 2 часа до расчетного часа, то есть не позднее 10:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест в отеле срок проживания может быть продлен.

4.9. Проживание в отеле детей.

Дети размещаются на основных спальнях местах с родителями или в детской кроватке бесплатно. При предоставлении дополнительного места для ребенка взимается плата в размере 1 000 руб.

Заселение в гостиницу детей, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании свидетельства о рождении ребенка, а также документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним родителя (усыновителя, опекуна) либо сопровождающего лица, при условии предоставления им письменного согласия законного представителя.

Заселение в гостиницу несовершеннолетнего в возрасте от 14 до 18 лет осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность (паспорт), а также документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним родителя (усыновителя, опекуна), либо при условии предоставления несовершеннолетним письменного согласия законного представителя.

4.10. Размещение с домашними питомцами.

Размещение с домашними питомцами возможно только по предварительной оплате, так как используется дополнительная сила и средства на очистку и обработку номера от шерсти после выезда.

Доплата за питомца весом до 10 кг - 2 000 рублей + возвратный депозит 5 000 рублей. Депозит возвращается после приема номера сотрудником.

Доплата за питомца весом от 11 до 15 кг - 3 000 рублей + возвратный депозит 10 000 рублей. Депозит возвращается после приема номера сотрудником.

Доплата за питомца взимается единоразово. В случае длительного проживания доплата за питомца устанавливается еженедельно.

Для обеспечения комфортабельного пребывания в отеле как владельцев питомцев, так и других гостей, установлены следующие правила:

- владелец должен предъявить ветеринарный паспорт или ветеринарное свидетельство (сертификат) на питомца. В случае отсутствия вышеуказанных документов отель вправе отказать в поселении.
- всю ответственность за действия питомца в полном объеме несет его владелец.
- владелец питомца должен держать его на поводке и в наморднике или в клетке.
- питомец должен быть чистым и легкоуправляемым.
- при заселении сотрудник Службы приема и размещения вправе осмотреть питомца в целях проверки чистоты питомца и соблюдения перечисленных выше условий.
- владелец не должен оставлять питомца без присмотра во время пребывания в отеле.
- владелец должен обеспечить отсутствие питомца в номере во время проведения уборки.
- любое нарушение питомцем режима тишины, такое, например, как лай, должно пресекаться владельцем и быть сведено к минимуму.
- отель оставляет за собой право, в случае агрессивного поведения питомца по отношению к сотрудникам или Гостям отеля, выселить владельца питомца.
- владелец питомца несет материальную ответственность за: убытки, причиненные отелем питомцем, включая порчу мебели, стен, ковровых покрытий и прочие; ущерб, причиненный питомцем другим гостям либо персоналу отеля. Сумма, подлежащая возмещению ущерба, устанавливается в соответствии с прецедентом на порчу имущества отеля.

5. УСЛУГИ ОТЕЛЯ

5.1. В отеле предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- уборка, смена полотенец, предоставление гигиенических принадлежностей ежедневно;
- смена постельного белья и один раз в три дня;
- бутылка воды при заезде в отель;
- чай, кофе при заезде в отель;
- предоставление халата;
- хранение багажа в камере хранения;
- вызов такси;
- утренняя побудка;
- цифровое телевидение;
- пользование фитнес-центром, сауной и хаммам;
- обслуживание в номере по меню согласно времени работы ресторана;
- интернет wi-fi на всей территории отеля.

5.2. В отеле предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:

- услуги прачечной и химчистки одежды;
- завтрак;
- услуги бара, ресторана;
- организация конференций;
- бизнес-услуги (скапирование, копирование, распечатка документов, прием и отправка факса);

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ ОТЕЛЯ

6.1. Гости вправе:

- пользоваться всеми услугами отеля;
- получать полную и достоверную информацию о часах работы отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг;
- приглашать посетителей в свой номер;
- обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно предъявлять претензии по качеству оказанных услуг.

6.2. Гости обязаны:

- соблюдать настоящие Правила;
- уважать права других гостей отеля;
- соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах отеля;
- своевременно оплачивать счета за оказанные услуги отеля;
- беречь имущество отеля; в случае утраты или повреждения имущества отеля гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством;
- соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере;
- хранить ценные вещи и денежные средства в сейфе номера. Администрация отеля не несет ответственности за их сохранность.
- при выезде из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, уведомить службу приема и размещения, сдать номер горничной на этаже, сдать портфель службы приема и размещения электронный ключ от номера при выезде.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

7.1. Отель обязан:

- своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять гостям оплаченные услуги;
- информировать гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах отеля, форме и порядке их оплаты;
- обеспечивать полное соответствие предоставляемых услуг отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- обеспечивать конфиденциальность информации о гостях отеля;
- своевременно реагировать на просьбы гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, отель предлагает гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории);
- отвечать за сохранность вещей гостя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных металлов (ст. 925 ГК РФ);
- в случае обнаружения забытых вещей гостями, обеспечивать их хранение в течение 3 месяцев (с момента обнаружения);
- предоставлять по первому требованию гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в «Службе приема и размещения» отеля.

7.2. Отель вправе:

- сотрудники отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения гостем настоящих Правил;
- в случае истечения срока проживания гостя в отеле и его отсутствия по месту проживания более 6 часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей гостя, создав комиссию и сделав опись имущества гостя;

- при грубом нарушении гостем настоящих правил, отель имеет право составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств;
- досрочно выселить гостя, если последний нарушает правила общественного порядка;
- отказать в предоставлении услуги проживания без объяснения причины при согласовании Генерального менеджера отеля.

8. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- передавать третьим лицам ключ от номера и карту гостя;
- переставлять и передвигать мебель;
- курить в номерах на всей территории отеля (согласно Федеральному закону от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»);
- нарушать покой других гостей отеля, создавая шум;
- приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на хранение и хранение оружия, обязаны по требованию отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право (под оружием следует понимать средства, признаваемые таковыми в соответствии с Федеральным законом РФ от 13.12.1996г. №150-ФЗ «Об оружии»);
- выносить из ресторана посуду и столовые приборы;
- умышленно загрязнять территорию отеля;
- для употребления принесенных с собой продуктов питания гостю необходимо подписать специальное соглашение.

Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

9. ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН В ОТЕЛЕ

9.1. Размещение иностранных граждан в отеле осуществляется на основании Федерального закона от 15.01.2007 года «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ» и постановления Правительства РФ «Об утверждении Правил осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»

9.2. При размещении иностранный гражданин обязан предоставить следующие документы: паспорт, миграционную карту, визу, регистрацию, если срок пересечения границы РФ превышает три суток.

9.3. Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ определяется сроком действия выданной ему визы. 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 законодательством РФ.

9.4. Нарушение правил миграционного учета может повлечь за собой административную ответственность иностранного гражданина в виде штрафа, а в отдельных случаях и с выдворением за пределы РФ, согласно действующего законодательства (ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в РФ» № 115-ФЗ от 25 июля 2002 года).

10. ЛЬГОТЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА РАЗМЕЩЕНИЕ В ОТЕЛЕ

10.1. Вне очереди, при наличии свободных номеров в Отеле размещаются:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза;
- полные кавалеры ордена славы;
- участники Великой Отечественной Войны;
- инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- гости с детьми до 5 лет (включительно);

11. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 11.1. В случае возникновения вопросов гость может обратиться в службу приема и размещения по телефону +7 (3812) 350-360.
- 11.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в Книге отзывов и предложений.
- 11.3. Отель принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.
- 11.4. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, отель и гости отеля руководствуются действующим законодательством РФ.