

Утверждаю  
Индивидуальный предприниматель



Минасян Н.Г.

### Внутренние правила приема и проживания в гостинице

Внутренние правила проживания (далее – Правила) Индивидуального предпринимателя Минасян Наталья Георгиевна (далее – Исполнитель) составлены на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Внутренние правила не противоречат указанному документу, а регламентируют ряд специфических норм проживания в гостинице «Украина».

#### 1. Общие положения.

1.1. Гостиница предоставляет Гостям номера для временного проживания (далее – номера).

1.2. В каждом номере имеется телевизор, холодильник, кондиционер, телефон, интернет (wi-fi).

1.3. Подключение к wi-fi сопровождается платной идентификацией оператором связи пользователей и используемого ими окончного оборудования (Постановление Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 года № 575 «Об утверждении правил оказания телематических услуг связи»).

1.4. Режим работы гостиницы – круглосуточный.

1.5. Информация о применении тарифов на услуги, оказываемые при размещении в номерах гостиницы, опубликована на сайте [www.ukraine-hotel.biz](http://www.ukraine-hotel.biz) и размещена на стойке приема и размещения.

1.6. Уполномоченным лицом по вопросам организации проживания гостей со стороны Исполнителя является: управляющая гостиницей.

#### 2. Порядок оформления проживания в гостинице.

2.1. При поселении Гость предоставляет документ, удостоверяющий личность, согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 №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 должностных лиц, ответственных за регистрацию", Гость заполняет и подписывает анкету установленного образца.

2.2. **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), а также документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. Документом, удостоверяющим полномочия сопровождающего лица несовершеннолетних граждан, не достигших 14 – летнего возраста, является **нотариально удостоверенное согласие родителей на сопровождение ребенка по территории РФ.**

Регистрация в гостинице несовершеннолетнего лица в возрасте от 14-ти до 18-ти лет - с письменного согласия своих законных представителей (см. образец - Приложение № 1 к настоящим Правилам) — родителей, усыновителей или попечителя).

2.3. Оформление индивидуального проживания несовершеннолетних при их групповом заезде (спортивные команды, творческие коллективы и т.д.) осуществляется на основании документов несовершеннолетних, указанных в п. 2.2. настоящих Правил и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя (родителя, усыновителя, опекуна и иных), действующего на основании нотариальной доверенности / согласия.

2.4. При несоблюдении условий п. 2.2. и п. 2.3. настоящих правил, поселение в Гостинице несовершеннолетних не допускается.

2.5. Иностранный гражданин предоставляет документ, удостоверяющий личность, миграционную карту, при необходимости визу (Федеральный закон Российской Федерации от 18 июля 2006 г. N 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»), заполняет и подписывает анкету установленного образца.

2.6. При оплате за наличный расчет у стойки приема и размещения, физическому лицу выдается кассовый чек и счет установленного образца. Оплата производится в рублях РФ. Для получения акта оказанных услуг проживающему, как представителю юридического лица, необходимо заранее, до момента оплаты услуг безналичными средствами, предупредить администратора. Акт оказанных услуг оформляется надлежащим образом и выдается Гостю на основании предоставленных им реквизитов организации, а также при наличии доверенности на его имя для совершения вышеуказанных действий.

2.7. После надлежащего оформления и предоставления документов, необходимых для поселения в гостинице, Гость рассчитывается за свое проживание. Далее Гостю выдается документ об оплате за проживание и карточка-пропуск в гостиницу. Ключи от номера выдаются после предъявления карточки-пропуска или документа об оплате за проживание.

2.8. По окончании оплаченного периода проживания Гостю необходимо освободить номер до расчетного времени выезда (12:00). Продление проживания производится при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров Гостю может быть предоставлен другой номер.

2.9. Героям Советского Союза и РФ, полным кавалерам Ордена Славы, инвалидам 1 группы, детям-инвалидам, сопровождающему их лицу, участникам и инвалидам ВОВ при оплате проживания предоставляются льготы.

2.10. За проживание детей в возрасте до 7 лет (при проживании в одном номере с родителями), без предоставления ребенку отдельного места, плата не взимается.

2.11. В гостинице имеется услуга «Завтрак с собой». Гости могут заказать такую услугу с 06.00 до 24.00.

2.12. Расчетное время заезда 14:00. Расчетное время выезда 12:00.

2.13. Размещение автотранспорта клиентов возможно на парковке. Администратор гостиницы должен указать государственный номер автотранспорта Гостя на карточке-пропуске.

2.14. Вход в гостиницу осуществляется по карточке-пропуску или документу об оплате проживания.

2.15. 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.

### **3. Порядок бронирования и резервирования номеров в гостинице и оплата проживания.**

3.1. Администрация гостиницы при наличии свободных мест принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц по электронной почте или по телефону. Для оформления заявки на бронирование Гостю необходимо сообщить сроки проживания, желаемую категорию номера, форму оплаты, фамилию и имя Гостя, а так же контактный номер телефона и планируемое время заезда.

3.2. При бронировании, размещении и заселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера данной категории остается за администрацией гостиницы.

3.3. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем уведомления о подтверждении брони с помощью электронного сообщения, телефонного звонка или факса, содержащего сведения о номере бронирования, наименовании исполнителя, фамилии и имени Гостя, категорию и цену заказанного номера, сроки проживания и условия бронирования.

3.4. Гарантированное бронирование номера (с обязательной предварительной оплатой в сумме, не меньше суточной стоимости проживания) сохраняется за Гостем до расчетного времени заезда дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется. Гарантированное бронирование оформляется как минимум за один рабочий день до запланированного дня заезда.

3.5. В случае негарантированного бронирования Администратор гостиницы обязан до 14:00 в день заезда связаться с Гостем по указанному номеру телефона в заявке и уточнить время заезда. В случае невозможности связаться с Гостем, бронирование номера сохраняется до 18:00 дня заезда, после чего бронирование аннулируется.

3.6. Условия бронирования номеров для отдельных гостей или туристических групп, прибывающих на основании заключенных договоров между гостиницей и туристическими фирмами, оговариваются в этих договорах. Если такие условия в договоре не оговорены, бронирование осуществляется на общих основаниях.

3.7. Вне зависимости от фактического времени заезда Гостя расчетное время выезда составляет 12:00.

3.8. В гостинице установлена посуточная форма оплаты за проживание в качестве изначальной минимальной расчетной суммы для оплаты гостиничных услуг, согласно расчетному времени заезда с 14:00 (по Московскому времени) и расчетному времени выезда до 12:00 (по Московскому времени).

При проживании в гостинице менее «суток» (14.00. до 11.59 дня, следующего после дня заезда), плата взимается за полные сутки проживания независимо от расчетного часа.

При заезде и размещении гостя в период с 0 часов 00 минут до установленного *расчетного времени выезда* (в эти же сутки), плата взимается в размере стоимости проживания за 1 (одни) сутки. Однако, в случае, если гость заезжает и размещается в гостинице с 0 часов 00 минут **до 10.00 утра**, а выезжает не раньше *расчетного времени выезда* следующего дня (и более), оплата взимается в следующем порядке: плата за первые сутки (с 0.00 до расчетного часа) будет составлять 50 % от стоимости проживания за 1 (одни) сутки, плата за последующие сутки проживания – 100 %. **В случае заезда Гостя с 10.00 до установленного расчетного времени заезда, и при наличии свободных номеров, администрация гостиницы вправе не взимать плату за ранний заезд.** Плата за стоимость позднего выезда (с установленного *расчетного времени выезда* до 23:59) взимается в размере половины от стоимости проживания за сутки, а также взимается стоимость питания (обед, ужин), если такое предусмотрено тарифным пакетом.

#### **4. Права и обязанности гостей, проживающих в гостинице.**

4.1. Гости, проживающие в гостинице, имеют право:

- на получение достоверной и своевременной информации о предоставляемых гостиничных услугах;

- на получение дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей;

4.2. Гости, проживающие в гостинице, обязаны:

- соблюдать установленные правила приема и проживания в гостинице;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные гостиницей услуги.
- соблюдать правила сохранности личных вещей (поместить ценные вещи и деньги в мини-сейф, уходя из номера закрывать окна, двери на ключ, сдавать ключ администратору). Не оставлять номер открытым и личные вещи без присмотра.

- бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы, возместить убытки в случае утери или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством;

- в ночное время зарегистрировать у администратора посторонних лиц (не оформленных как «гости» в порядке, предусмотренном п. 2 настоящих Правил) с документом, удостоверяющим их личность и произвести оплату в случае использования дополнительного койко-места. В понимании настоящих правил, ночное время устанавливается с 23.00 час. до 8.30 час.;

- при выезде рассчитаться за пользование дополнительными услугами и сдать администратору ключ;

- сообщить марку и государственный номер автотранспорта в случае, если автотранспорт будет размещен на парковке.

4.3. Запрещается:

- заносить и хранить в номерах жидкости, материалы и предметы, которые опасны для жизни и здоровья проживающих и сохранности имущества;

- оставлять в номерах посторонних лиц на период своего отсутствия, а также передавать им ключ от номера без предупреждения администрации гостиницы;

- передавать другим лицам свою карточку-пропуск.

- приготовление пищи в номере с использованием нагревательных приборов;

- выбрасывать в канализацию мусор и предметы личной гигиены;

- использовать гостиничный номер на время проживания как офисное помещение с соответствующим изменением структуры и назначения номера;

- проводить в гостиничном номере мероприятия, не связанные с проживанием (фуршеты, приемы многочисленных гостей, презентации, дни рождения, кастинги, конкурсы и т.д.).

- запрещена фото-, видеосъемка, а также проведение пресс-конференции на территории гостиницы без согласования с администрацией.

4.4. Гости, проживающие в гостинице, несут ответственность за приглашенных в номер гостей и соблюдение ими данных правил.

4.5. Проживание с животными допускается только при условии предварительного согласования с администрацией гостиницы и внесением дополнительной оплаты в размере 30% от суточной стоимости номера. Материальную ответственность за действия питомцев, в том числе за порчу имущества гостиницы и нарушение режима сна и отдыха других гостей, несет владелец животного. Администрация гостиницы оставляет за собой право отказать в размещении с животными, в случае агрессивного или беспокойного поведения последними по отношению к сотрудникам или гостям отеля.

4.6. Гости, проживающие в гостинице, должны соблюдать правила, установленные в гостинице:

а) соблюдать тишину в номере и гостинице после 23:00.

б) не доставлять неудобства действиями или поведением другим Гостям, проживающим в гостинице.

4.7. Запрещается курение в гостинице согласно Федеральному закону от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Курение разрешено только в специально отведенных местах на открытом воздухе с указателем «Место для курения».

4.8. При нарушении пункта 4.7 взимается стоимость обработки номера после курения, согласно прейскуранта.

## **5. Обязанности и права Гостиницы.**

5.1. Гостиница обязана:

- обеспечить уровень обслуживания Гостей, проживающих в гостинице, в соответствии с присвоенной категорией.

- в обязательном порядке информировать Гостей, поселяющихся в гостиницу, об основных и дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей, их стоимости и порядке оплаты;

- гостиница освобождается от ответственности за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценных вещей постояльца, при условии, если они не были приняты гостиницей на хранение, либо не были помещены постояльцем в предоставленный ему гостиницей мини-сейф. (Гражданский кодекс РФ статья 925).

5.2. Гостиница оставляет за собой право:

- на возмещение материального ущерба, причиненного проживающими в связи с утерей или повреждением имущества гостиницы (Правила предоставления гостиничных услуг в РФ от 09.10.2015 № 1085)

- на расторжение договора с проживающими в случае их отказа от оплаты за предъявленные услуги или нарушения ими внутренних правил гостиницы.

- гостиница оставляет за собой право отказать в поселении при отсутствии свободных мест, при несоблюдении настоящих правил проживания, при несвоевременной оплате проживания, при сознательной порче имущества.

- посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

- гостиница не несет ответственность за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

- при отсутствии Гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6-ти часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере и передать его в камеру хранения или полицию. В случае наступления условий, указанных в настоящем пункте, гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

- срок хранения забытых вещей в гостинице составляет 6 месяцев со дня составления акта.

## **6. Обеспечение конфиденциальности информации.**

6.1. Гость, при заполнении и подписании анкеты установленного образца, дает согласие на обработку персональных данных, а также принимает на себя обязательства по обеспечению необходимого порядка доступа к работе с конфиденциальной информацией, в соответствии с требованиями Федерального законодательства (Федеральные законы от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О

персональных данных», «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ).

6.2. Обработка персональных данных Исполнителем в интересах Гостя заключается в получении, систематизации, накоплении, хранении, использовании, распространении, обезличивании, блокировании, уничтожении и в защите от несанкционированного доступа персональных данных Гостя. Согласие на обработку персональных данных не требуется, поскольку обработка персональных данных осуществляется в целях надлежащего оказания гостиничных услуг субъекту персональных данных — Гостю.

6.3. По окончании оказания гостиничных услуг, Исполнитель обеспечивает надлежащее хранение конфиденциальной информации о существующей системе организационно-правовых и режимных мер защиты персональных данных и иных сведений ограниченного распространения в течение срока, предусмотренного законодательством, и уничтожают ее по миновании надобности установленным порядком.

#### **7. Заключительные положения.**

7.1. Исполнитель гарантирует, что имеет легитимный юридический статус и правоспособность, позволяющие ему оказывать гостиничные услуги, в том числе услуги конференц - сервиса, а также привлекать третьих лиц для оказания дополнительных услуг (питание, трансфер и прочее).

7.2. В части вопросов, не урегулированных настоящими Правилами, Исполнитель руководствуется действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

### ЗАЯВЛЕНИЕ НА СОПРОВОЖДЕНИЕ РЕБЕНКА (ДЕТЕЙ)

Я гр. \_\_\_\_\_ и гр. \_\_\_\_\_ уполномочиваем гр. \_\_\_\_\_, паспорт серии \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_ года, проживающая по адресу: \_\_\_\_\_, сопровождать по территории Российской Федерации нашу дочь // сына \_\_\_\_\_, быть нашим представителем во всех учреждениях, организациях, подавать от нашего имени заявления, получать справки и документы, расписываться за нас, принимать решения по вопросам медицинских вмешательств, нести ответственность за жизнь и здоровье ребенка в период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ года, в том числе в период проживания в гостинице \_\_\_\_\_. Выезд за пределы Российской Федерации, а также усыновление или задержка \_\_\_\_\_ не предусматривается.

Заявитель (Подпись, ФИО) \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заявитель (Подпись, ФИО) \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.