

УТВЕРЖДАЮ:
«01» ~~01~~ 2021
Генеральный директор
ООО «ЯРХОТЭЛ» Густовая Е.А.
(подпись/signature)



**Правила предоставления услуг в гостинице
«Ибис Ярославль Центр»**

Уважаемый гость!

Рады приветствовать Вас в гостинице «Ибис Ярославль Центр»! Мы приложим все усилия для того, чтобы Ваше пребывание в гостинице было приятным и комфортным. Для этого разрешите представить Вам краткую информацию об отеле и порядке проживания:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Порядок проживания в гостинице «Ибис Ярославль Центр», расположенной по адресу: Российская Федерация, город Ярославль, Первомайский пер., 2А, разработан в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 и Постановления Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», регулирующими правоотношения между исполнителями и потребителями – гражданами, в том числе в сфере предоставления гостиничных услуг, и является корпоративным нормативным актом, регламентирующим внутреннюю деятельность гостиницы.

1.2. Информация, как о самой гостинице, так и об оказываемых ею услугах размещается на информационном телевизионном экране, находящемся в вестибюле гостиницы, в службе приема и размещения, а также в рекламных буклетах гостиницы, находящихся в номерном фонде.

1.3. Информация о порядке проживания в гостинице, а также информация о соблюдении правил противопожарной безопасности находится в службе приема и размещения.

- **«Гостиница»** - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудованное и иное имущество), предназначенный для предоставления гостиничных услуг;
- **«Исполнитель»** - юридическое лицо, независимо от организационно-правовой формы, оказывающее гостиничные и иные сопутствующие услуги Потребителю по возмездному договору;
- **«Потребитель»** - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- **«Заказчик»** - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя.

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ФОРМА ОПЛАТЫ УСЛУГ

2.1. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

Вход в гостиницу и проход в номер производится только по гостевой карточке-магнитному ключу от номера, наличие которого может быть проверено службой безопасности гостиницы.

2.2. Посещение проживающих в Гостинице посторонними лицами, не проживающими в гостинице, разрешается с 07:00 до 23:00 часов на основании документа, удостоверяющего личность посетителя, предусмотренного п. 18 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853. После 23:00 часов посетитель считается вторым проживающим в номере, в связи с чем тот обязан предъявить сотруднику стойки приема и размещения документ, удостоверяющий личность, предусмотренный п. 18 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853, а также иные документы, необходимые для регистрационного (миграционного) учета, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. Лица, не проживающие в гостинице, могут пройти в номерной фонд гостиницы только в сопровождении проживающего.

2.3. При оформлении проживания Гостиница обязана ознакомить Потребителя с категорией номеров, действующими тарифами на проживание, видами услуг, предоставляемыми бесплатно или за дополнительную плату.

2.4. Исполнитель – юридическое лицо, которое обязано довести до сведения Потребителя свое фирменное наименование, информацию о своей государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего органа, а также наименование Гостиницы, адрес места нахождения, местонахождения по факту, режим работы, сведения о лицензиях, если таковые имеются.

2.5. Вся необходимая информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте, и включает в себя в обязательном порядке:

- сведения о прохождении средством размещения обязательной классификации в установленном законом порядке;
- цену номеров (места в номере);
- перечень услуг, входящих в цену номера и за дополнительную плату;
- сведения о форме и порядке оплаты услуг;
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативно-правовыми актами;
- порядок проживания в Гостинице;
- сведения о работе размещенных в Гостинице предприятиях общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания, развлекательных услугах и др.;
- сведения об органе по защите прав потребителей, если таковой имеется;
- сведения о вышестоящих организациях.

2.6. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере Плана эвакуации при чрезвычайных ситуациях.

2.7. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в Гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, путем принятия заявки на бронирование путем почтовой, телефонной, электронной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Потребителя, а также путем бронирования через сеть Интернет. Договор считается заключенным также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на фактическое получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

2.8. В случае незаезда Потребителя до 19:00 дня заезда по гарантированному бронированию с него гостиницей взимается плата за фактический простой номера, но не более, чем за сутки, если иное не оговорено в договоре. Бронирование считается гарантированным, если оно было предоплачено, прогарантировано банковской картой или иным образом обозначено как гарантированное в заявке на бронирование и(или) подтверждении бронирования.

2.9. При оплате услуг по размещению наличными или банковской картой Гостиница выдает Потребителю (заказчику, иному плательщику, в зависимости от того, кто фактически вносит оплату) фискальный кассовый чек непосредственно при проведении оплаты. По запросу Потребителя (заказчика) Гостиница по окончании оказания услуги также дополнительно выдает Потребителю (заказчику) счет на собственном бланке за проживание с указанием фамилии и имени Потребителя, а также другие данные по усмотрению Гостиницы.

2.10. Гостиница не вправе без согласия Потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они уже оплачены – требовать возврата уплаченной суммы. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг. Данное правило не применяется при самостоятельном бронировании гостиничного номера (номеров) Потребителем (заказчиком) с использованием пакетных тарифов, подразумевающих включение в стоимость гостиничных услуг завтрака, ужина (полупансион) и т.п.

2.11. Цена номера, а также форма его оплаты устанавливаются Исполнителем. Исполнителем установлен динамический тип ценообразования.

2.12. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания

2.13. Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера. В случае оплаты наличными или банковской картой Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги не позднее, чем при заселении в гостиницу (подписании регистрационной формы). В случае оплаты банковским переводом, денежные средства должны поступить на счет Гостиницы не позднее времени заезда гостя. Иные дополнительные и сопутствующие услуги также оказываются при условии их предоплаты.

2.14. Гостиница обязана предоставить номер после 14:00. В случае раннего заезда при наличии свободных номеров Гостиница может предоставить номер без доплат, но не ранее 06:00 утра.

2.15. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом времени выезда – 12:00 часов текущих суток по местному времени.

2.16. В случае задержки выезда (поздний выезд) Потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- до 16:00 – почасовая оплата (300 руб. за час задержки),
- после 16:00, но до 24:00 – половина стоимости наступивших суток по гибкому открытому тарифу, действующему на момент продления.

При проживании не более суток (24 часа) плата взимается не менее, чем за сутки независимо от расчетного часа. Поздний выезд предоставляется по наличию номеров и всегда остается на усмотрение отеля. При высокой загрузке отель вправе тарифицировать любой поздний выезд в размере полной стоимости суток, а также отказать в предоставлении услуги позднего выезда.

2.17. Оплата услуги позднего выезда должна быть произведена не позднее 12:00 дня выезда.

3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

3.1. Бронирование номера в гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования гостиницы посредством почтовой, телефонной и иной связи, по тел. (4852) 59-29-00, факс: (4852) 59-29-25, e-mail: H7259-RE@accor.com, а также через интернет-сайт сети «Интернет».

3.2. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания, или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания, или гарантия заезда по бронированию банковской картой с информированным согласием на удержание с карты штрафа за первые сутки при незаезде или опоздании.

3.3. В случае, если потребитель при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за 1 сутки проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за сутки до 19:00 дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату, а в случае гарантии заезда банковской картой, штраф за незаезд в размере стоимости первых суток взимается с указанной потребителем (заказчиком) банковской карты. При бронировании по скидочным предоплатным, неотменяемым и (или) неизменяемым тарифами – могут применяться иные условия.

3.4. В случае, если Потребитель при гарантированном бронировании по скидочному предоплатному, неотменяемому и(или) неизменяемому тарифу со 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания, внесенная предоплата возврату не подлежит.

3.5. При негарантированном бронировании (без предварительной оплаты и(или) гарантии) в случае незаезда гостя до 19:00 по местному времени дня заезда бронирование аннулируется. В случае досрочного выезда Потребителя без уведомления об этом службы приема и размещения Гостиницы, плата за проживание возврату не подлежит.

4. ПОТРЕБИТЕЛИ, ПРИБЫВШИЕ НА ТЕРРИТОРИЮ ГОСТИНИЦЫ, ОБЯЗАНЫ:

4.1. обеспечивать сохранность жилых помещений, бережно относиться к имуществу и помещениям гостиницы, санитарно-техническому и иному оборудованию;

4.2. возместить ущерб Гостинице в порядке, предусмотренном действующим законодательством в случае утраты или повреждения имущества. Размер ущерба

определяется по ценам согласно прейскуранту, утвержденному администрацией Гостиницы.

- 4.3. строго соблюдать настоящие правила, Правила пожарной безопасности, Правила пользования электробытовыми приборами;
- 4.4. не допускать в жилых помещениях и в местах общего пользования концентрации дыма, приводящей к срабатыванию пожарной сигнализации;
- 4.5. при уходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и бытовые приборы, закрывать комнату;
- 4.6. пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим отдыхающим, уважать права других гостей на отдых;
- 4.7. допускать в занимаемое жилое помещение работников эксплуатационных организаций и представителей администрации гостиницы для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ;
- 4.8. бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, не допускать загрязнения территории гостиницы;
- 4.9. оплатить проживание и услуги по утвержденному в гостинице прейскуранту в полном объеме в момент заезда, если иное не установлено договором/публичной офертой.

5. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ ВХОДИТ:

- 5.1. обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг
- 5.2. предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя» либо в службе приема и размещения гостиницы.
- 5.3. предоставить по первому требованию Потребителю «Книгу отзывов и предложений», которая находится в службе приема и размещения Гостиницы.
- 5.4. незамедлительно рассматривать требования и жалобы Потребителей.

6. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- 6.1. оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- 6.2. передавать посторонним лицам магнитную карту-ключ от номера;
- 6.3. содержать в жилых помещениях и на территории гостиницы собак и кошек, а также иных животных без наличия ветеринарного паспорта с отметкой о проведении животному вакцинации от бешенства и иных обязательных прививок;
- 6.4. хранить в номере взрывчатые, токсичные материалы, оружие, пиротехнические, горюче-смазочные материалы, а также вещества, загрязняющие окружающую среду.
- 6.6. пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- 6.7. переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией гостиницы;

- 6.8. курить во всех помещениях гостиницы, а также на территории Гостиница вне мест, отведенных для курения;
- 6.9. нарушать покой проживающих в период с 23:00 до 07:00. В данный период Потребители обязаны соблюдать тишину;
- 6.10. находиться в пачкающей одежде;
- 6.11. заниматься попрошайничеством;
- 6.12. заходить в ресторан со своей едой и напитками;
- 6.13. нарушать общественный порядок и общепринятые нормы поведения;
- 6.14. находиться в состоянии алкогольного поведения, беспокоя при этом других граждан;
- 6.15. вести себя оскорбительно по отношению к персоналу Гостиницы, иным гостям, нецензурно выражаться в публичных зонах;
- 6.16. выносить еду со шведского стола;
- 6.17. заходить в ресторан с животными.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

- 7.1. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору запросить:
 - безвозмездное устранения недостатков
 - соответствующее уменьшение цены за оказанную услугуПотребитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель своевременно не устранил эти недостатки.
- 7.2. Исполнитель должен в разумный срок устранить недостатки оказанной услуги в случае предъявления Потребителем соответствующего требования
- 7.3. Требования Потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных ему в связи с расторжением договора на предоставление услуг подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.
- 7.4. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований Потребителя.
- 7.5. Если Исполнитель нарушил сроки начала оказания услуг по договору на бронирование мест в Гостинице, Потребитель по своему выбору вправе:
 - назначить исполнителю новый срок;
 - потребовать уменьшения цены за оказанные услуги;
 - расторгнуть договор об оказании услуги.Потребитель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований Потребителя. Назначенные Потребителем новые сроки оказания услуги указываются в договоре об оказании услуг. При расторжении Потребителем договора об оказании услуг по бронированию мест в Гостинице по причине нарушения Исполнителем сроков оказания услуг Исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги,

а также платы за оказанную услугу, за исключением случая, если Потребитель принял оказанную услугу.

7.6. Исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги, а также платы за оказанную услугу, за исключением случая, если Потребитель принял оказанную услугу.

7.6. Исполнитель в соответствии с законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг.

7.7. Потребитель в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

7.8. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется в соответствии с законодательством федеральными органами исполнительной власти в пределах их компетенции.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

8.1. Гостиница имеет право отказать Потребителю в заселении и(или) в дальнейшем проживании в гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Гостиницы.

8.2. В случае истечения срока проживания Потребителя в Гостинице при отсутствии Потребителя по месту проживания с 12:00 до 23:00 либо с 23:00 до 12:00 суток (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Потребителя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов администрация гостиницы помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в камеру забытых и найденных вещей отдела гостиничного хозяйства.

8.3. Порядок и правила хранения и получения имущества из камеры забытых и найденных вещей утвержден Директором и Генеральным Управляющим Гостиницы и находится в службе приема и размещения.

8.4. Администрация Гостиницы не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в службе приема и размещения.

8.5. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен, Гостиница хранит забытую Потребителем в Гостинице вещь в течение сроков, установленных в процедуре «О забытых и найденных вещах», которая хранится в отделе приема и размещения гостей.

8.6. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения в целях безопасности отеля.

8.7. При заселении каждый фактически заселяющийся гость обязан предъявить документы, необходимые для осуществления регистрационного учета (для граждан Российской Федерации) или миграционного учета (для иностранных граждан и лиц без гражданства) согласно требованиям соответствующих норм отраслевого законодательства.

- 8.8. Гостиница имеет право отказать гостю в заселении в случае отсутствия у того документов, указанных в пункте 8.7 настоящих правил.
- 8.9. Пользуясь услугами Гостиницы, Гость дает согласие Гостинице на обработку его (её) персональных данных.
- 8.10. Пользуясь услугами Гостиницы, Гость выражает свое согласие на то, что Гостиница не будет оформлять счет-фактуру за оказанные услуги, а предоставит гостю кассовый чек и счет по собственной форме. Изготовление счет-фактур производится при предоставлении Гостем при заселении доверенности на получение счет-фактур от юридического лица и(или) при оплате проживания юридическим лицом банковским переводом.
- 8.11. Парковочные места на территории гостиницы предоставляются гостям по их фактическому наличию на момент заезда.
- 8.12. Уборка номеров осуществляется ежедневно в период 09:00 – 17:00, при этом смена постельного белья осуществляется раз в три дня.
- 8.13. Завтрак по системе шведский стол проходит по будням в период 06:30 – 10:00, по выходным и праздничным дням в период 06:30 – 12:00. Гостиница оставляет за собой право вносить изменения в указанный график.
- 8.14. Порядок аренды конференц-залов определяется по договоренности и в соответствии с утвержденным прайс-листом.
- 8.15. Гостиница не имеет права кому-либо разглашать какую-либо информацию о своих постояльцах, в том числе по телефону, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом.
- 8.16. Набор оказываемых Гостиницей услуг соответствует требованиям обязательной классификации мест временного размещения категории «три звезды».
- 8.17. Гостям, посетителям, иным гражданам, не являющимся персоналом гостиницы запрещено находиться в служебных, производственных помещениях Гостиницы без предварительного согласия генерального директора.
- 8.18. Несовершеннолетние гости, путешествующие без сопровождения родителей, или сопровождающие их лица для заселения в Гостиницу обязаны иметь письменное согласие (доверенность) от родителей на заселение в гостиницу.
- 8.19. Пользуясь услугами Гостиницы, гость соглашается на обязательность внесения предоплаты за услуги, если иное не указано в Договоре.