

Общество с ограниченной ответственностью
«Самхотэл»


«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО «Самхотэл»
Борозина О.
«1» апреля 2026 г.


Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице ibis Самара

1. Общие положения.

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице ibis Самара (Общество с ограниченной ответственностью «Самхотэл» (ООО «Самхотэл»), номер реестровой записи: С632024017671), расположенной по адресу: 443011, РФ, г. Самара, ул. Ново-Садовая, д. 160 Д, стр. 3, телефон +7 (846) 339 68 50, +7 (846) 339 68 52, разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) "О защите прав Потребителей" и Постановлением Правительства РФ от 27 ноября 2025 г. N 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

Настоящие Правила регулируют отношения между Потребителями и Исполнителем – гостиницей ibis Самара (Общество с ограниченной ответственностью «Самхотэл» (ООО «Самхотэл»), в области предоставления гостиничных услуг и являются корпоративным нормативным документом, регламентирующим внутреннюю деятельность гостиницы.

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

- "Исполнитель" – гостиница ibis Самара (Общество с ограниченной ответственностью «Самхотэл» (ООО «Самхотэл»), (далее по тексту – «Гостиница»), предоставляющая Потребителю гостиничные услуги;

- "Гостиничные услуги" - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;

- "Цена номера" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;

- "Потребитель" (Гость) – физическое лицо имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

- "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);

- "Бронирование" - предварительный заказ номера и (или) номеров в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;
- "Расчетный час" - время, установленное исполнителем для выезда Потребителя.

Гостиница осуществляет деятельность в сфере международного въездного и внутреннего туризма с присвоением номера в Едином Федеральном реестре туроператоров – РТО 019325, выданным Федеральным Агентством по туризму (Ростуризм)

Гостинице присвоена категория *** (три звезды), что подтверждается Выпиской из единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии (<https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/c60d416d-c608-11ef-92da-7dcc02f50895/about-resort>), решение аккредитованной организации ООО «Отель-Консалт» № 0151 от 07 января 2026 г., срок действия категории – до 8 февраля 2029 года. В Гостинице 201 номер стандарт «первой категории» и 3 номера категории «Люкс».

Режим работы Гостиницы – ежедневный, **круглосуточный**

Режим работы предприятий общественного питания:

- - ресторана - ежедневный, с **06.30 часов до 23.00 часов (с 7.30 в выходные и праздничные дни)**
- - бара – ежедневный, **круглосуточный**.

Исполнитель вправе изменить время и режим работы ресторана и бара, при этом разместив информацию об изменениях в доступном для Потребителя месте.

2. Условия бронирования.

Исполнитель осуществляет бронирование путем принятия от Потребителя (Заказчика) заявки на бронирование (далее - Заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что Заявка исходит от Потребителя (Заказчика). Телефон +7 (846) 339 68 50, +7 (846) 339 68 52, e-mail H6906-RE@accor.ru.

Бронирование номера через сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения формы на сайте Гостиницы.

Websites: www.accor.ru

При заключении договора об оказании услуг с Заказчиком может быть установлена иная форма Заявки на бронирование в соответствии с условиями договора оказания услуг.

Исполнитель вправе применять в гостинице следующий виды бронирования:

гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до расчетного часа (12.00 по местному времени) дня, следующего за днем запланированного заезда и в случае незаезда Потребителя Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора.

Если Заказчик (Потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, исполнитель возвращает Заказчику (Потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере. В случае

несвоевременного уведомления об отказе от договора Заказчиком (Потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер (место в отеле), но не более чем за сутки;

Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) от Исполнителя подтверждения бронирования, содержащего следующие сведения:

- о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя;
- о Заказчике (Потребителе);
- о категории (виде) заказанного номера и о его цене;
- об условиях бронирования;
- о сроках проживания в Гостинице.

Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в Заявке дату отсутствуют свободные номера или установлены иные ограничения.

Предоплата (аванс) при бронировании номера вносится Потребителем или Заказчиком в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте исполнителя в сети Интернет или online порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет.

При размещении Потребителя предоплата (аванс) засчитывается в счет оплаты стоимости предоставленных услуг.

Потребитель (Заказчик) вправе **аннулировать** Заявку (отказаться от гарантированного бронирования) без оплаты первых суток проживания до 23.59 часов дня, предшествующего дате заезда.

Отказ от бронирования: общим правилом является то, что Заявка на отмену бронирования должна быть оформлена в письменном виде и направлена в адрес Гостиницы по электронной почте или иной связью, позволяющей достоверно установить, что Заявка исходит от поручителя. Однако в зависимости от канала, через который поступило бронирование, типа гарантии и того, кто является плательщиком, можно выделить следующие требования к заявкам на отмену:

- по всем бронированиям через не прямые каналы, которые были сделаны через посредников и подразумевают комиссионное вознаграждение, Заявки на отмену бронирований должны исходить от посредника (агентства) в письменном виде, вне зависимости от типа гарантии и того, кто производит оплату бронирования.
- По всем остальным бронированиям Заявка на отмену должна исходить от лица, которое является плательщиком или предоставляет гарантию бронирования.
- по гарантированным бронированиям через прямые каналы Заявка может быть принята от гостя как в письменной, так и в устной форме.
- по бронированиям со стандартной гарантией или предоплатой Заявка на отмену должна исходить от лица, которое является плательщиком или предоставляет гарантию бронирования.

Бронирования могут быть отменены без оплаты первых суток проживания до 23:59 часов дня, предшествующего дате заезда. После этого времени с поручителя взимается плата за фактическое проживание в номере (места в номере), но не более чем за сутки.

Гостиница имеет право самостоятельно отменить бронирования без оплаты по наступлению 23:59 дня заезда.

Иные условия отмены могут быть предусмотрены для специальных тарифов и пакетных предложений в индивидуальном порядке.

Договором с Заказчиком может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого Заказчика.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя, с Потребителя (Заказчика) взимается плата за фактическое проживание в номере (места в номере), но не более чем за сутки.

Стандартные условия - в случае если гарантированное бронирование не было отменено до 23:59 часов дня, предшествующего дате заезда и гость не прибыл, то Гостиница взимает оплату первых суток проживания. Гостиница обязуется сохранить за Гостем номер до 12:00 дня следующего за днем прибытия/дня заезда.

Если бронирование осуществляется Заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, согласно заключенному договору, применяются условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том числе право бронирования на условиях, предусмотренных для негарантированного бронирования, которые могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с Заказчиком (Агентом, Компанией). При этом в указанном договоре будет указан срок(и) для аннулирования брони, а также условия отмены.

3. Условия проживания.

Заселение в Гостиницу производится при предъявлении паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Гостя в обязательном порядке на каждого фактически проживающего. Регистрация заезда через мобильное приложение «Госуслуги» в нашем отеле недоступно, в связи с отсутствием технических возможностей для использования данного способа.

Договор на проживание заключается между Потребителем и Исполнителем путем подписания двумя сторонами регистрационной карты установленного образца, а администратор отдела приема и размещения выдаёт Потребителю ключ-карту Гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг.

Договор заключается при предъявлении Потребителем оригинала документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, а именно:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации (загранпаспорт);

- временного удостоверения личности установленного образца, выданного уполномоченными органами внутренних дел;
- Документ, удостоверяющий личность военнослужащего РФ – в период мобилизации, военного положения и военное время, при этом такими документами на сегодняшний день являются в том числе:
 - Удостоверение личности военнослужащего;
 - Военный билет.
- справки об утрате или замене паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации установленного образца, выданной уполномоченными органами внутренних дел;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства, совместно с паспортом иностранного гражданина ;
- вида на жительство лица без гражданства, совместно с паспортом иностранного гражданина;
- Водительское удостоверение (при отсутствии у гостя иных документов, удостоверяющих личность).

Размещение в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 18 летнего возраста и не признанных эмансипированными по суду, осуществляется на основании полного комплекта документов, включающего в себя:

- документ, оформленный в установленном порядке и подтверждающий личность несовершеннолетнего гражданина;
- документ, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), либо близких родственников, сопровождающего лица (лиц);
- документ, удостоверяющий полномочия сопровождающего лица (лиц).

Размещение в гостинице несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет без сопровождающих лиц может производиться только при наличии:

- документ, оформленный в установленном порядке и подтверждающий личность

несовершеннолетнего гражданина;

- согласие на размещение несовершеннолетнего гражданина от его законного представителя;

Подписывая регистрационную карту Потребитель (Заказчик), таким образом, дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Администрацией Гостиницы в соответствии с действующим законодательством РФ.

Администрация Гостиницы обеспечивает конфиденциальность персональных данных Гостя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в целях исполнения обязанностей, возложенных законодательством Российской Федерации на Гостиницу.

Размещение Гостей по их прибытии производится на срок, указанный в Заявках, при условии, что нахождение гражданина в Гостинице и его регистрация не противоречит законодательству РФ.

Регистрация Потребителей (Заказчиков), являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 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 лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

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

Расчетный час (время выезда) в Гостинице - 12 часов (по местному времени). Время заезда - 15 часов (по местному времени).

Гостям, имеющим бронирование в отеле, в день заезда, может быть предоставлена услуга раннего заезда с 00.00 до 09.00 (по местному времени), при этом взимается дополнительная оплата равная половине суток проживания. Данная услуга предоставляется только при наличии свободных номеров.

Размещение Гостя, имеющего бронирование в отеле, в день заезда, с 09.00 до 15.00 производится только при наличии свободных от брони номеров без взимания дополнительной платы.

Гарантированное заселение ранее 15.00 возможно только в случае бронирования и оплаты номера за одни сутки проживания до фактической даты заезда.

Максимальное количество проживающихGuestов в номере должно соответствовать количеству мест в номере и составляет 2 взрослых. Дети возраста до 3х лет включительно проживают в одном номере с родителями без дополнительной платы за размещение с предоставлением кровати для ребенка в возрасте до 3-х лет.

Допускается проживание детей в возрасте до 11 лет включительно при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного или дополнительного места в номере без дополнительной платы за размещение.

Завтрак для детей в возрасте до 11 лет включительно предоставляется бесплатно при условии, что в одном номере на один оплаченный взрослый завтрак предоставляется один детский бесплатный завтрак, дополнительные детские завтраки оплачиваются по полной стоимости. Стоимость завтрака для подростков в возрасте от 12 до 18 лет составляет 100% от открытой стоимости завтрака для взрослого.

При необходимости продления проживания в Гостинице, Гость может обратиться в отдел приема и размещения до расчетного часа. При наличии свободных мест в Гостинице срок проживания может быть продлен, при этом Гостиница оставляет за собой право предоставить Гостю другой номер вместо того, в котором он проживал.

При оформлении проживания в Гостинице сотрудник отдела приема и размещения выдает Гостю ключ, обеспечивающий доступ в номер на оплаченный период проживания. Количество выданных ключей соответствует количеству зарегистрированных в номере Guestов.

Сотрудники Гостиницы вправе отказать в размещении лицам, которые:

- Нарушают безопасность и неприкосновенность других людей, угрожают физической расправой и намеренно создает опасные ситуации (ст. 150 ГК РФ)
- Оскорбляет окружающих или угрожает им (ст. 5.61 КоАП РФ)
- Находятся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (ст. 20.21 КоАП РФ)
- Нарушают общественный порядок (ст. 20.1 КоАП РФ)

По просьбе Guestов, с обоюдного согласия Администрации Гостиницы и проживающего Guestа, разрешается находиться посторонним лицам в номере с 7.00 до 23.00 часов на основании документа, удостоверяющего личность посетителя. Guest должен лично подтвердить согласие на посещение, встретив посетителя у стойки приема и размещения и предоставив необходимые документы.

После 23 часов дальнейшее пребывание посторонних лиц в Гостинице возможно исключительно при условии их регистрации в номере Guestа (в случае если подселение позволяет категория номера и

максимальное количество проживающих Гостей не будет превышено), либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров).

Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение безопасности Гостей, сохранности имущества Гостиницы и проживающих Гостей, а также выполнение установленной законодательством обязанности Гостиницы по регистрации граждан по месту пребывания.

По согласованию с администрацией Гостиницы, гостю предоставляется возможность размещения в номере со своим домашним животным (кошки, собаки мелких и средних пород до 26 кг, домашние птицы) по расценкам, утвержденным в действующем Прейскуранте на дополнительные услуги Гостиницы. Обязательным условием для размещения домашнего животного является наличие ветеринарного паспорта международного образца с отметками о действующих прививках, включая прививку от бешенства. Услуга размещения в номере с домашним животным запрещена в номерах категории: «Супериор», «Премиум», «Люкс». Гость несёт полную материальную ответственность за порчу имущества Гостиницы питомцем. Обеспечение своего питомца всем необходимым инвентарем (лежанка, пеленки, игрушки, миски, корм и прочее) является обязанностью и ответственностью хозяина. При выезде Гость обязан предупредить отдел приема и размещения о своём выезде, а номер должен обследоваться сотрудниками Гостиницы на предмет причинения ущерба питомцем. Уборка номера производится только в присутствии гостя в номере, если питомец остается в номере один, то Гость обязан повесить табличку «Не беспокоить». В холле и коридорах Гостиницы на животном должен быть поводок и намордник (для животных и пород которых это предусмотрено), кошки перемещаются в переносках, а птицы в клетках, ограничивающих контакт животного с другими гостями и сотрудниками отеля, а так же их возможность свободного перемещения по общественным и служебным территориям отеля. Запрещается нахождение Гостя с питомцем в зоне бара и ресторана.

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

При гарантированном бронировании в случае предоплатного тарифа производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания Потребителя или 100% предоплата за первые сутки проживания Потребителя с последующей оплатой при заселении стоимости неоплаченного периода проживания в гостинице.

При заселении по гарантированному непредоплатному бронированию Потребитель (Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме авансовым методом.

4. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг.

В стоимость номера входят следующие виды услуг, оказываемые Гостиницей:

Номер категории «Стандарт», «Стандарт Улучшенный». Общая площадь номера 16 м² (из них 3 м² - уборная).

Комплектация номера:

- проживание в номере Гостиницы в течение всего срока, оговоренного при регистрации Гостя;
- наличие в номере душевой/ванной комнаты и туалета;
- наличие в номере сейфа, мини-холодильника, телевизора, телефона, фена;
- наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения;
- наличие в номере тапочек;
- смена полотенец по запросу Гостя (ежедневно);
- ежедневная уборка в номере (производится с 11:00 часов до 18:00 часов);
- смена постельного белья не реже 1 раза в 3 дня без просьбы Гостя;
- пользование беспроводным интернетом в номере и на территории Гостиницы;
- наличие графина для воды и двух стаканов;

Категории «Премиум». Общая площадь номера 16 м² (из них 3 м² - уборная).

Дополнительная комплектация номеров:

- наличие в номере двух дополнительных подушек;
- наличие в номере чайной станции;
- наличие в номере разветвителя для розетки;
- наличие в номере халата;
- ваучер на приветственный напиток;
- наличие в номере дополнительных полотенец;
- наличие в номере двух пополняемых бутылок воды объемом 0,5 л. (ежедневно);
- бесплатное предоставление доп. гигиенических принадлежностей (по запросу);

Категории «Люкс». Общая площадь номера 32 м². Дополнительная комплектация номеров:

- комплектация номеров категории «Премиум»;
- наличие в номере гладильной доски и утюга;

Гостиница предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг (по требованию):

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- побудка к определенному времени;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- справочная информация по городу;

- пользование гладильной доской и утюгом;
- кровать для ребенка в возрасте до 3-х лет;
- детское кресло в Ресторане для детей до 3-х лет;
- пользование тонометром.

Гостиница не предоставляет круглосуточное обслуживание в номерах.

Дополнительные услуги предоставляются Гостям с согласия Потребителя и за отдельную плату в соответствии с утвержденным прейскурантом.

- Услуги ресторана и бара;
- Услуги подземной парковки;
- Услуги прачечной и химчистки:
 - Вещи, сданные в глажку, стирку или химчистку будут возвращены через 24 часа;
 - Возможность и условия предоставления срочного сервиса уточняются в каждом конкретном случае у сотрудников отдела приема и размещения;
 - Услуга "Глажка" может быть выполнена только для чистых вещей;
 - Заказ, не имеющий заполненную и подписанную Потребителем форму, считается недействительным и не выполняется;
 - При отсутствии рекомендаций по обработке Гостиница не несет ответственности за изменения в структуре материала, его форме или окраске;
 - Не принимаются вещи без специальной маркировки о способах обработки;
 - Гостиница не несет ответственности за повреждения в процессе обработки изделий с несъемной фурнитурой, деталей из кожи и синтетических материалов, а также за неудаленную гостем фурнитуру, не подлежащую обработке;
 - Гостиница не несет ответственности за севшие и полинявшие вещи, а также вещи, не затребованные гостем в течение 6 месяцев после сдачи;
 - Ответственность за задержку и/или повреждения, произошедшие в процессе обработки или доставки изделий в Гостиницу, несет внешний поставщик.

5. Специальные скидки

1. Программа лояльности Аккор

Гостиница предоставляет скидку в размере 10% на проживание участникам официальной программы лояльности assoг.ru. Для получения скидки участник должен быть зарегистрирован в программе лояльности и при бронировании указать индивидуальный номер участника.

*Специальные предложения на проживание, запускаются и анонсируются опционно. Условия бронирования и размер скидок доступны на официальном сайте - assoг.ru.

6. Порядок оплаты

В Гостинице установлена посуточная оплата проживания.

Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с прейскурантами, утвержденными Исполнителем гостиничных услуг. Потребитель обязан оплатить оказанную Исполнителем в полном объеме услугу после принятия ее Потребителем. С согласия Потребителя (Заказчика) оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или авансовым методом.

Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

При осуществлении расчетов с Потребителем Исполнитель выдает Потребителю кассовый чек и информационный счет.

Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12:00 текущих суток (по местному времени).

При заселении с 00.00 до 09.00 (по местному времени) гостей, имеющих бронирование в отеле, в день заезда взимается дополнительная оплата за ранний заезд в размере 50% стоимости 1 ночи проживания по цене на день заезда. Данная услуга предоставляется только при наличии свободных номеров.

При заселении Гостя с 00:00 до 12:00 (расчетного часа) без оформления последующего проживания в Гостинице после расчетного часа на следующие сутки плата за проживание взимается в размере стоимости 1 ночи.

В случае необходимости позднего выезда, данная услуга оплачивается дополнительно, из расчета:

- до 18:00 ч. по местному времени после расчетного часа – плата за половину суток проживания.

- после 18:00 ч. по местному времени после расчетного часа – полная оплата стоимости за сутки проживания.

При проживании в гостинице более 12 часов после наступления расчетного часа с Потребителя взимается полная стоимость за сутки.

Оплата может производиться:

- банковским переводом на расчетный счет Гостиницы (все платежи банковским переводом производятся в российских рублях);
- кредитной картой (следующих платежных систем: Visa International, MasterCard Worldwide, China Union Pay, MIR)
- наличными в российских рублях в кассах Гостиницы.

Оплата пластиковой картой принимается только от держателя карты.

При регистрации заезда следует предъявить банковскую карту, использованную для оформления бронирования. Бронирование должно быть оформлено на имя держателя банковской карты. В случае отсутствия карты или несовпадении имени Гостя и имени, указанного на карте, предоплата возвращается на карту с которой была произведена оплата, а оплата, бронирования вносится другим способом.

При поселении, по желанию, Гость, в качестве гарантии оплаты дополнительно предоставляемых услуг, стоимость которых не включена в стоимость проживания и оплачивается дополнительно, а именно: за пользование услугами прачечной/химчистки, услугами бара и ресторана, и т.д., вносит депозит наличными или кредитной картой, которые гость должен пополнять по мере пользования услугами. Сумма определяется путем соглашением сторон.

В случае возникновения положительного остатка на счете Гостя на момент выезда из Гостиницы, неиспользованная сумма депозита возвращается плательщику (Гостю или его уполномоченному лицу, осуществившему оплату) полностью или частично, тем же способом, каким была сделана оплата (банковским переводом, на кредитную карту, наличными), согласно правил, закрепленных законодательством РФ и внутренними процедурами Гостиницы.

Расчеты с юридическими лицами

Все расчеты с юридическими лицами осуществляются в основном в безналичном порядке. Кроме того, законодательством РФ предусмотрена возможность расчетов между юридическими лицами кредитными картами, наличными (в том числе возвраты) – в сумме, не превышающий 100 000 руб. по одному договору (согласно Указанию ЦБ РФ от 07 октября 2013 г. №3073-У «Об осуществлении наличных расчетов».

В случае необходимости получения счет-фактуры и акта выполненных работ на имя компании, когда услуги Гостиницы оплачиваются Гостем за наличный расчет или банковской картой перед заселением необходимо предоставить доверенность от компании с подписью уполномоченных лиц и печатью компании на право получения акта выполненных работ, счет-фактуры, а также письмо с реквизитами компании, в соответствии с которыми необходимо заполнить акт и счет-фактуру. При этом обязательным условием является то, что бронирование должно быть сделано по заявке от компании, запрашивающей на свое имя счет-фактуры и акт выполненных работ. Выдача доверенности регулируется статьей 185 Гражданского кодекса, где сказано, что доверенность представляет собой письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом другому лицу для представительства перед третьими лицами. Доверенность от имени организации должна выдаваться за подписью ее руководителя или иного лица, уполномоченного на это учредительными документами.

Если Гость выступает как частное лицо и при этом оплачивает товары (работы, услуги) без доверенности, то Гостиница выдает Гостю только кассовый чек и информационный счет, без оформления приходных кассовых ордеров, актов и счета-фактуры.

Счета-фактуры в данном случае не выписываются на основании пункта 7 статьи 168 НК РФ. В нем говорится, что требования по оформлению расчетных документов и выставлению счетов-фактур считаются

выполненными, если продавец выдал покупателю кассовый чек или иной документ установленной формы. Речь идет об организациях, которые реализуют товары за наличный расчет, выполняют работы и оказывают платные услуги непосредственно населению.

7. Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним лица;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

8. В Гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг) в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;
- приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные, токсичные и взрывоопасные вещества, ртуть, горюче-смазочные материалы, газовые баллоны, а также вещества, загрязняющие окружающую среду;
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- Потребители, имеющие при себе любое оружие (огнестрельное, травматическое, холодное, метательное, пневматическое, газовое, сигнальное, конструктивно сходные с оружием изделия, газовые баллончики, электрошокеры и т.п., а также предметы и вещества, представляющие опасность для окружающих), обязаны устно задекларировать его сотрудникам департамента безопасности Гостиницы. Потребитель, имеющий по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, имеет право проносить оружие только при исполнении им служебных обязанностей, при этом он обязан по требованию администрации Гостиницы предоставить подтверждающие такое право документы;
- курить на всей территории Гостиницы (в частности - в номерах, коридорах, лифтах, лестничных клетках, балконах, туалетах, ресторане, баре, лобби), в том числе электронные сигареты. В случае

установления сотрудниками Гостиницы фактов курения, в том числе электронных сигарет, Потребителем в номере или иных помещениях Гостиницы, Потребитель обязан оплатить дополнительную уборку номера или иных помещений Гостиницы согласно прейскуранту на дополнительную уборку, утвержденному администрацией Гостиницы;

- совершать действия, нарушающие тишину и покой других граждан, проживающих в отеле;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- переставлять и передвигать мебель, делать изменения в линии электропроводки, производить любые другие изменения в номере без согласования с администрацией гостиницы;
- проводить фото и видео съемку без разрешения администрации Гостиницы, которое может быть получено только посредством официального запроса;
- отключать элементы противопожарной системы Гостиницы (дымоуловители), включать пожарную сигнализацию при отсутствии угрозы пожара.

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

9. Обязанности Гостей:

- соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания, порядок оплаты предоставленных услуг и внесения депозита за дополнительные услуги;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- ознакомиться с планом эвакуации размещенным в коридоре и в номере на случай возникновения чрезвычайной ситуации;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы;
- 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;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Гостиницы (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.);
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть входную дверь в номер;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию, объектам благоустройства и зеленым насаждениям Гостиницы;

- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы произошедшего по вине Гостя или по вине его посетителей в соответствии с действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется по ценам согласно прейскуранту, утвержденному администрацией Гостиницы;
- не беспокоить других Гостей, проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице;
- 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;
- 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;
- оповестить администратора отдела приема и размещения о своем выезде и сдать ключ от номера.

10. Обязанности Гостиницы:

Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в общедоступном публичном месте и представлять по первому требованию Гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант на предоставляемые услуги; сведения о работе размещенных в гостинице точек питания.

Гостиница обязана информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений» которая находится в Отделе приема и размещения Гостиницы.

Рассматривать требования и жалобы Гостей в порядке, установленном законодательством РФ.

11. Права Гостиницы:

Администрация Гостиницы оставляет за собой право 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 вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Гостинице 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.

Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания, а также досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке и выселить Гостя из гостиницы 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. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с прейскурантом.

Администрация имеет право отказать Гостю в поселении в случае, если гость находится в алкогольном или наркотическом опьянении.

В случае истечения срока проживания Потребителя в Гостинице при отсутствии Потребителя по месту проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Гостиницы вправе уведомить правоохранные органы, 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 Гостиницы.

12. Дополнительная информация об условиях проживания:

Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Гостиницей на хранение либо были помещены Гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф.

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

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

В случае обнаружения забытых вещей и (или) документов, сотрудники Гостиницы принимают все меры по возврату их владельцу. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, забытые вещи сдаются в комнату для хранения забытых вещей Гостиницы, а в отдельных случаях могут быть переданы в правоохранные органы.

Порядок регистрации забытых вещей, правила и сроки их хранения, а также процедура возврата находок утвержден Генеральным Директором и находится в Отделе приема и размещения.

Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 6 (шести) календарных месяцев с момента регистрации в Журнале забытых вещей. Для отдельных категорий забытых вещей действуют особые условия изложенные в Порядке регистрации забытых вещей.

Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы, а также употребленных вне зон отведенных для общественного питания Гостиницы.

Для обеспечения безопасности детей, Посетителям запрещено оставлять детей до 14 лет в номере и на территории Гостиницы без присмотра взрослых.

Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам Сан ПиН, и другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.

Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.

Гостиница обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов. О любых работах, которые могут помешать отдыху Гостей, в Гостинице Администрация оповещает Гостей не позднее 12 часов до начала работ, размещая информацию на стойке приема и размещения.

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

13. Порядок разрешения споров:

При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и и Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств, принятых на себя Гостиницей в соответствии с настоящими правилами, а также по договору оказания гостиничных услуг Исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя (Заказчика) в результате предоставления гостиничных услуг подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заказчик вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

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.

Книга отзывов и предложений находится в Отделе приема и размещения в свободном доступе.

Требования и жалобы рассматриваются в порядке, установленном законодательством РФ.

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