



УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ОАО
«Гостиница «Сибирь»

И.А. Мезенцев

01/01/2024 г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ ИБИС СИБИРЬ-ОМСК

Уважаемый Гость!

Рады приветствовать Вас в гостинице ИБИС Сибирь Омск! Мы приложим все усилия для того, чтобы Ваше пребывание в гостинице было приятным и комфортным. Для этого разрешите предоставить Вам краткую информацию об отеле и порядке проживания:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Порядок проживания в гостинице ИБИС Сибирь-Омск, расположенной по адресу: Российская Федерация, город Омск, улица Ленина, дом 22, разработан в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей» N 2300-1 от 7 февраля 1992 года (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 N 2-ФЗ, от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 30.12.2001 N 196-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 02.11.2004 N 127-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 27.07.2006 N 140-ФЗ, от 16.10.2006 N 160-ФЗ, от 25.11.2006 N 193-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 03.06.2009 N 121-ФЗ, от 23.11.2009 N 261 ФЗ, от 27.06.2011 N 162-ФЗ, от 18.07.2011 от 242-ФЗ, от 25.06.2012 N 93-ФЗ) и Постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» N 490 от 25 апреля 1997 г. (в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 N 1104, от 15.09.2000 N 693, от 01.02.2005 N 49, от 06.10.2011 N 824, от 09.10.2015 №1085), 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, содержащая перечень сведений, предусмотренных п.4 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», 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. В каждом гостиничном номере находится информация о соблюдении правил противопожарной безопасности, информация о порядке проживания в гостинице находится в службе приема и размещения.

- **«Гостиница»** - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество) предназначенный для предоставления услуг;
- **«Исполнитель»** - юридическое лицо, независимо от организационно-правовой формы, оказывающее услуги Потребителю по возмездному договору.
- **«Потребитель»** - гражданин, группа граждан или юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающий или использующий услуги, как для личных, так и для деловых целей.

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ФОРМА ОПЛАТЫ УСЛУГ

2.1. Режим работы Гостиницы – круглосуточный. Регистрация гостей производится по предъявлению паспорта (или другого документа, удостоверяющего личность гостя).

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 разрешается с 7:00 до 23:00 часов. После 23:00 часов посетитель считается вторым проживающим в номере, регистрация которого должным образом оформляется на основании документа, удостоверяющего личность, и за него взимается дополнительная плата, в соответствии с действующими тарифами.

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, местонахождение 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:

- 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.

2.7. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в Гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование путем почтовой, телефонной, электронной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Потребителя.

2.8. В случае опоздания Потребителя с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

2.9. При оформлении проживания Гостиница выдает счет на проживание, содержащий Ф.И.О. Потребителя, сведения о предоставляемом номере, его стоимость, а также другие данные по усмотрению Гостиницы, и фискальный чек.

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.

2.11. Цена номера, а также форма его оплаты устанавливаются Исполнителем.

2.12. Исполнителем может быть установлена посуточная или почасовая оплата проживания.

2.13. Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера. Потребитель обязан оплатить указанную исполнителем в полном объеме услугу после принятия ее Потребителем. С согласия Потребителя услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном объеме или авансовым методом.

В стоимость номера входят следующие виды услуг, оказываемые Гостиницей:

* проживание в номере Гостиницы в течение всего срока, оговоренного при регистрации Гостя;

- * наличие в номере душевой / ванной комнаты и туалета;
- * наличие в номере мини-холодильника, телевизора, телефона, фена;
- * наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения;
- * смена полотенец по запросу Гостя (не реже 1 раза в 3 дня без просьбы Гостя);
- * пользование беспроводным Интернетом в номере и на территории Гостиницы;

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

- * вызов скорой помощи и других специальных служб;
- * пробуждение к определенному времени;
- * справочная информация по городу;
- * пользование компьютерами в бизнес-уголке Гостиницы;
- * пользование гладильной доской и утюгом в гладильной комнате;
- * кровать для ребенка в возрасте до 2х лет;
- * детское кресло в ресторане для детей до 3х лет.

2.14. Гостиница обязана предоставить номер после 15:00 ч. В случае раннего заезда, при наличии свободных номеров, Гостиница может предоставить номер раньше с взиманием оплаты в размере половины суток. Гарантированное раннее заселение (ранее 15:00) возможно в случае бронирования номера за одни сутки до фактической даты заезда.

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

2.16. В случае задержки выезда Потребителя, поздний выезд из гостиницы (после 12:00, при наличии свободных номеров) оплачивается дополнительно:

- не более 6 часов после расчетного часа – плата за половину суток;
- от 6 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

Гарантированный поздний выезд возможен в случае продления бронирования еще на одну ночь.

2.17. Для использования дополнительных услуг в Гостинице рекомендуется внести гарантийный депозит в размере 1 000 руб. при заселении, неиспользованная сумма которого возвращается Потребителю при регистрации выезда. Услуги прачечной на сумму менее 400 руб. не требуют гарантии оплаты. Потребитель оплачивает задолженность при выезде. При заказе услуг прачечной свыше 400 руб. без гарантии оплаты вещи передаются в отдел приема и размещения, а не Потребителю. После получения оплаты вещи возвращаются Потребителю.

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

- * услуги ресторана и бара
- * услуги прачечной

3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

3.1. Бронирование номера в гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования гостиницы посредством почтовой, телефонной или иной связи. Тел.: (3812) 31-15-51, Факс: (3812) 31-17-71, e-mail: H6725-RE@accor.com.

Бронирование номера через сайт гостиницы осуществляется путём заполнения формы на сайте Гостиницы all.accor.com, ibis.accor.com.

При заключении договора об оказании услуг может быть установлена иная форма Заявки на бронирование.

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

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 предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование переходит в статус Негарантированное и аннулируется, если от Потребителя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.

3.4. При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если Потребителем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 19:00 от даты заезда по местному времени. В случае досрочного выезда Потребителя без уведомления службы бронирования Гостиницы за 1 сутки до выезда плата за одни сутки проживания 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 выходе 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 до момента выезда из гостиницы. С согласия Потребителя услуги могут быть оплачены им в момент заезда в полном объеме или путем выдачи аванса.

5. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ ВХОДИТ:

5.1. Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг;

5.2. Предоставить 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. Содержание в жилых помещениях и на территории гостиницы собак и кошек, а также иных животных;

6.4. Хранить в номере взрывчатые, токсичные материалы, оружие, пиротехнические, горюче-смазочные материалы, а также вещества, загрязняющие окружающую среду.

Примечание: Потребитель имеет право пронести оружие только при исполнении им служебных обязанностей, с отметкой в командировочном удостоверении;

6.5. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;

6.6. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией гостиницы;

6.7. Курить на всей территории Гостиницы (в частности в номерах, коридорах, лифтах, лестничных клетках, балконах, ресторане, баре, лобби) в том числе электронные сигареты. В случае установления сотрудниками Гостиницы факта курения, в том числе электронных сигарет, Потребителем в номере или иных помещениях Гостиницы, Потребитель обязан оплатить дополнительную уборку номера или иных помещений Гостиницы размере 4500 руб, если сработает пожарная сигнализация в номере – 10 000 руб.

6.8. Нарушать покой проживающих в период с 23:00 до 7:00. В данный период Потребители обязаны соблюдать тишину.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

7.1. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору требовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

Потребитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель своевременно не устранил эти недостатки.

7.2. Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в разумные сроки с момента 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 удовлетворению 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 договору на бронирование мест в Гостинице, 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 проживании в гостинице с разрешения Генерального Управляющего или начальника службы приема и размещения без объяснения причины.

8.2. Гостиница имеет право отказать Потребителю в дальнейшем проживании в гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Гостиницы.

8.3. 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 приема и размещения.

8.4. 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.

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

8.6. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую Потребителем в Гостинице вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 12 месяцев согласно «Положению о камере забытых и найденных вещей».

8.7. 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.

8.8. Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

* Герои РФ и СССР, полные кавалеры Орденов Славы;

* инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;

* работники прокуратуры, сотрудники ОВД, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

* военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлении командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ о статусе военнослужащих от 27.05.1998 г. №76-ФЗ)

* инвалиды и участники ВОВ и приравняемые к ним лица;

* другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством РФ, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.