

ООО «Экспо-Отель»

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО «Экспо-Отель»  
Гавриленко Е.П.



13.09.2022 г.

**Правила  
предоставления гостиничных услуг  
ООО «Экспо-Отель»**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие правила предоставления гостиничных услуг ООО «Экспо-Отель» (далее – Правила) разработаны в соответствии с

- Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»,

- с Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей»,

- Федеральным законом №152-ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г.

1.2. Правила регулируют отношения между ООО «Экспо-Отель» и лицами – получателями услуг (далее - Гость) отеля «СКУЕХРО» (далее – Отель), а также связанные с ними дополнительные услуги.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

- Отель – имущественный комплекс отеля «СКУЕХРО», предназначенный для предоставления гостиничных услуг, расположенный по адресу: 633102, Российская Федерация, НСО, р-н Новосибирский, сельсовет Криводановский, ул. Станционная, 100.

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

- 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.

- Бронирование – закрепление за Потребителем номера в Отеле на условиях заявки Заказчика.

- Размещение в Отеле – услуги по организации оформления, проживания Гостя в Отеле.

- Время выезда (расчетный час) – время, установленное Отелем для выезда Гостя.

- Время заезда – время, установленное Отелем для заезда Гостя.

- Дополнительные услуги – услуги по организации предоставления Отелем дополнительных услуг сверх услуг, предусмотренных «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1860 «Об утверждении положения о классификации гостиниц».

1.4. Информация об услугах, обеспечивающая возможность их правильного выбора, находится на стойке администратора в удобном для обозрения месте. Информация включает в себя:

- «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853;

- «Правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Экспо Отель»;

- Сведения об исполнителе: Общество с ограниченной ответственностью «Экспо-Отель» (ООО «Экспо-Отель»), юридический адрес: 633102, Российская Федерация, НСО, р-н Новосибирский, сельсовет Криводановский, ул. Станционная, 100. тел.+7 (383) 363-33-88;

- Сведения о присвоенной гостинице категории;

- Сведения о категории номеров и Прейскурант цен на номера (места в номере);

- Перечень услуг, входящих в стоимость номеров, цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;

- Сведения об органе по защите прав потребителей.

1.5. Режим работы гостиницы — круглосуточный. Предусмотрен технологический перерыв в период с 0 до 1 часа ночи (ночной аудит) продолжительностью не более 30 минут.

## 2. Порядок бронирования, заселения и оплаты

2.1. Гость вправе заключить договор на бронирование мест в отеле, путём составления соответствующего документа, а также путём отправления заявки посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя. Сумма предварительного бронирования составляет 100 % от стоимости первых суток проживания, и включается в счёт всего срока проживания.

2.2. В Отеле существует два вида бронирования - гарантированное и негарантированное.

Гарантированным бронированием является полностью или частично оплаченное бронирование до заезда в отель. Гарантированное бронирование подтверждается путем предоставления данных кредитной карты или путем наличной/безналичной предоплаты, а также гарантийным письмом организации. В случае гарантированного бронирования Отель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае отказа от бронирования менее чем за 24 часа, опоздания или незаезда Гостя, с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более, чем за сутки. При опоздании более, чем на сутки договор прекращается.

Негарантированное бронирование – неоплаченное бронирование, при котором Отель ожидает Гостя до времени заезда, в случае, если в заявке не указано иное время. Если Гость не заселяется до оговоренного времени, Отель вправе аннулировать бронирование. После чего Отель не несёт перед Гостем никакой ответственности при отсутствии свободных номеров к моменту прибытия Гостя.

2.3. Номер или место в номере гостиницы предоставляется при предъявлении Гостем документа, действительного на момент заселения и на весь период проживания, удостоверяющего личность.

Документом, удостоверяющим личность, является:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства.

2.4. Постановка на учет иностранных граждан и лиц без гражданства в Отеле является обязательной. Согласно Правилам осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15 января 2007г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ», постановка Гостей, являющимися иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания осуществляется на основании предоставления документов, действительных на момент заселения Гостя и на период его проживания в Отеле:

- паспорт/ удостоверение личности иностранного гражданина;
- миграционная карта;
- документы, подтверждающие право пребывания на территории РФ (виза, разрешение на временное пребывания, вид на жительство и пр.).

2.5. Заселение в отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста без сопровождения законных представителей ЗАПРЕЩЕНО.

2.6. На основании пункта 18 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных постановлением Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» от 18.11.2020 № 1853; Статьи 28 ГК РФ «Дееспособность малолетних» регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан/ групп граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании:

- документов, удостоверяющих личность детей: паспорт, свидетельство о рождении;

- документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или сопровождающего лица (лиц);

- документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц) несовершеннолетних граждан, не достигших 14 – летнего возраста - нотариально удостоверенное согласие родителей (усыновителей, опекунов или попечителей) на сопровождение несовершеннолетнего ребенка по территории РФ;

- документа, подтверждающего согласие на обработку персональных данных несовершеннолетнего ребенка, подписанное его законным представителем (родителем, усыновителем, опекуном или попечителем);

- документа, подтверждающего согласие на обработку персональных данных родителя, усыновителя, опекуна или попечителя несовершеннолетнего ребенка; документа, подтверждающего полномочия лица, сопровождающего детскую группу;

- приказа учреждения/ Заказчика с обязательным указанием наименования и адреса гостиницы, даты проживания группы, фамилии и должности сопровождающего лица (тренер, родитель, воспитатель) с приложением полного списка группы, подписанного директором образовательного учреждения и заверенного печатью организации.

2.7. Заселение в отель несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет на основании Статьи 26 ГК РФ «Дееспособность несовершеннолетних в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет» при отсутствии с ними родителей (усыновителей, опекунов), близких родственников или сопровождающего лица (лиц) возможно в исключительных случаях при предъявлении несовершеннолетним паспорта гражданина РФ и нотариально удостоверенного согласия родителей (усыновителей, опекунов) на совершение сделки (оказание гостиничных услуг) и на незамедлительное возмещение, нанесенного несовершеннолетним лицом, ущерба гостинице.

2.8. Гость обязан при заключении договора предоставить Отелю данные документа, удостоверяющего личность Гостя, иные персональные данные. На основании п. 2 ст. 9 Закона РФ от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных», своей подписью в анкете Гость подтверждает Отелю согласие на обработку персональных данных.

2.9. При согласии Гостя с действующими правилами отеля и оформлении проживания, договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

2.10. Цена номера (места в номере), а также форма оплаты, устанавливаются Отелем по утверждённому прейскуранту. Гость обязан в полном объёме оплатить оказанную Отелем услугу. С согласия потребителя услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном объёме или путём выдачи аванса.

2.11. Оплата за проживание и дополнительные услуги гостиницы принимается в наличной и безналичной форме. К оплате принимаются кредитные карты: MasterCard, VISA. При оплате услуг физическому лицу выдается кассовый чек и счет.

2.12. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчётным часом. Время заезда в гостиницу - 14:00 текущих суток. Расчетный час (время выезда) – 12:00 часов местного времени.

2.13. При заезде Гостя до установленного времени заезда (14:00 по местному времени) с 00:01 до 05:59, оплата взимается за предыдущие сутки проживания в размере 100% стоимости номера на день бронирования.

2.14. При заезде Гостя до установленного времени заезда после 06:00, оплата взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки на день бронирования.

2.15. В случае задержки выезда после расчетного часа с 12:01 до 18:00 взимается оплата в размере 50% от стоимости номера на день бронирования.

2.16. При выезде Гостя с 18:01 до 24:00 оплата взимается в размере 100% от стоимости номера на день бронирования.

2.17. При выезде Гостя после 00:01, оплата взимается за полные следующие сутки.

2.18. При заезде гостя после расчетного часа до расчетного часа (любое время заезда с 14:00 до 23:59), расчетным временем выезда считается 12:00 часов следующих суток. Выезд после расчетного часа оплачивается согласно п.2.14, 2.15.

2.19. За проживание ребенка в возрасте до 7 лет без предоставления дополнительного места плата за проживание не взимается. При предоставлении ребенку основного места, взимается плата, согласно утвержденному в Отеле Прейскуранту. Дети в возрасте до 12 лет должны проживать в одном номере с сопровождающими их взрослыми.

2.20. За предоставление в номере дополнительного места взимается плата согласно действующему прейскуранту.

2.19. По просьбе Гостей предоставляются платные дополнительные услуги по утвержденному Прейскуранту.

2.20. По окончании периода проживания Гость обязан освободить номер до расчетного часа (12:00 текущих суток). Продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров Гостю предоставляется другой номер.

2.21. Администрация Отеля по возможности обеспечивает гостей необходимой справочной информацией.

2.22. Право на внеочередное размещение в отеле имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

- инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека);

- другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.23. Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, размещаются в первую очередь, по мере освобождения мест.

### **3. Гости Отеля имеют право**

3.1. Пользоваться всеми услугами Отеля.

3.2. Получать информацию о работе Отеля, о правилах проживания, о дополнительных услугах, предоставляемых Отелем, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета.

3.3. Обращаться к Администратору и Администрации Отеля по вопросам качества оказываемых услуг и при необходимости составлять претензию по качеству оказанных услуг.

### **4. Гости Отеля обязаны**

4.1. Соблюдать установленный в Отеле порядок проживания;

4.2. Соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и Отеле, не нарушать отдых других Гостей;

4.3. Своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Отелем услуги;

4.4. Бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля. Использовать оснащение и инвентарь номера только согласно их функциональному назначению. В случае утраты или повреждения имущества возмещать ущерб, а также нести ответственность за иные нарушения;

4.5. Соблюдать установленный расчетный час при выезде. О любой задержке выезда своевременно проинформировать Службу приема и размещения. В случае максимальной загрузки номерного фонда Отель имеет право отказать в возможности позднего выезда или продления проживания. Гость обязан в таком случае покинуть номер к моменту наступления расчетного часа.

4.6. Строго соблюдать правила пожарной безопасности;

4.7. При уходе из номера закрывать краны водосмесителей, окна;

4.8. Курение в любых помещениях Отеля строго запрещено. При нарушении данного режима администрация Отеля вправе потребовать от Гостя плату за дополнительную очистку помещения от запаха дыма.

## **5. Проживающим в Отеле запрещено**

5.1. Проводить без предупреждения администратора в гостевой номер посторонних лиц. Посещение посторонними лицами гостя отеля разрешено при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Количество приглашенных гостей в номер проживающего не должно превышать двух человек. Вся ответственность за действия посетителя Гостя, заключившего договор проживания, ложится на проживающего. Оставлять в номере посторонних лиц после 23-00, а также передавать им ключ от номера.

5.2. Хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся и токсичные материалы, оружие, наркотические, пожароопасные и взрывчатые вещества;

5.3. Пользоваться в гостинице электронагревательными приборами;

5.4. Переставлять мебель в номере, самовольно подключать телефонные устройства, факсы и другие средства связи;

5.5. Приводить и содержать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых, и пр. Проживание животных разрешается только при согласовании с Администрацией Отеля;

5.6. Курение табака на всей территории Отеля в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

Гость согласен за курение в номере или ином другом помещении Отеля оплатить сумму, согласно Прейскуранта Отеля, которая пойдет на очистку помещения от запаха дыма.

5.7. Нарушать покойGuestов, проживающих в Отеле;

5.8. Распитие спиртных напитков в Аквазоне, а именно: в бассейне, сауне, тренажерном зале.

## **6. Администрация обязана предоставить проживающему, без дополнительной оплаты, следующие виды услуг**

6.1. Вызов скорой помощи.

6.2. Вызов такси к определенному времени.

6.3. Доставка в номер корреспонденции по её получению.

6.4. Побудка к определенному времени.

6.5. Предоставление гладильной доски и утюга.

## **7. Ответственность администрации Отеля за вещи проживающих**

7.1. Администрация Отеля гарантирует проживающим, при условии соблюдения настоящего порядка, сохранность личных вещей, находящихся в номере.

7.2. ОТЕЛЬ не несет ответственности за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, банковских и телефонных карточек, ювелирных изделий и других ценностей, не хранящихся в сейфах.

7.3. В случае обнаружения забытых вещей администрация Отеля принимает меры к возврату их владельцам.

7.4. Администрация Отеля не несет ответственности за работу служб – поставщиков услуг тепловой и электрической энергии, водоснабжения в случаях их отключения.

7.5. Администрация Отеля 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.

7.6. ОТЕЛЬ вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг отеля, причинения гостем материального ущерба отелю.