



«Утверждаю»

Генеральный директор
ООО «Управляющая компания «Экватор»

В.Э. Колитенко
«01» апреля 2024 г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «ЭКВАТОР» (ООО «ГОСТИНИЦА ЭКВАТОР»)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Экватор» разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.; Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» № 132-ФЗ от 24.11.1996 г.; «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 г. № 1853, с изменениями и дополнениями.

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

- «Гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами;
- «Гостиница» - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации. К гостиницам не относятся средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций и (или) религиозных организаций, входящих в их структуру;
- «Классификация гостиниц» - отнесение гостиниц к определенным категориям, установленным положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации, на основании оценки соответствия гостиниц и предоставляемых в них гостиничных услуг требованиям, установленным этим положением;
- «Цена номера (места в номере)» - "цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;
- «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 (далее – Гость) ;
- «Заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу Потребителя по договору об оказании гостиничных услуг (далее - договор);
- «Исполнитель» - ООО «Гостиница Экватор», предоставляющее Потребителю гостиничные услуги (далее - Гостиница). Адрес местонахождения: г. Владивосток, ул. Набережная, д. 20;

- «Бронирование» - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;
- «Расчетный час» - время заезда и выезда, установленное Исполнителем и принимаемое при расчетах с Потребителем.

1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между Гостиницей и Гостями .

1.4. Настоящие Правила, а также Правила пожарной безопасности размещены для сведения Гостей в папке «Уголок потребителя», которая находится на стойке отдела приема и размещения.

1.5. Выполнение настоящих Правил обязательно как для Гостей, так и для сотрудников Гостиницы.

2. СВЕДЕНИЯ О ВРЕМЕНИ ЗАЕЗДА (ВЬЕЗДА) ИЗ ГОСТИНИЦЫ

2.1. Гостиница оказывает услуги по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания Гостей в течение срока, согласованного с администрацией Гостиницы, и оформленного в установленном настоящими Правилами порядке.

- Расчетный час – 12 часов текущих суток по местному времени.
- Время заезда – не ранее 14 часов текущих суток по местному времени.
- Заезд ранее расчетного часа возможен при наличии подготовленного номера.
- В случае раннего заезда (до 14:00) оплата взимается в следующем порядке: заезд с 6:00 до 8:00 – оплачивается 100% суточной стоимости номера (завтрак включен); заезд с 8:00 до 14:00 – оплачивается 50% от суточной стоимости номера (завтрак не включен).
- При размещении без предварительного бронирования с 00.00 часов до 12.00 часов плата за проживание взимается в размере половины суток по подтвержденному тарифу.
- По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в службу приема и размещения до расчетного часа (12 часов по местному времени). Продление пребывания возможно при наличии свободных номеров (мест).
- При задержке выезда после расчетного часа плата взимается в следующем порядке: от 0 до 12 часов после расчетного часа (с 12:00 до 24:00) – с 12:00 до 14:00 – почасовая оплата; с 16:00 до 20:00 – оплата за половину суток; после 20 часов – оплата за полные сутки. В случае отсутствия свободных номеров (мест) Гостиница вправе отказать в продлении срока проживания.

3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ

3.1. Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

3.2. Гостиница производит бронирование номеров (мест) в Гостинице согласно Правилам о форме, условиях, порядке бронирования и аннулирования бронирования в Гостинице. Гостиница принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения в службу приема и размещения. Бронирование номера (места) производится в течение 24 часов с момента получения заявки при наличии свободных мест. Подтверждение бронирования производится Гостиницей посредством уведомления Гостя/Заказчика в любой форме. Уведомление должно содержать номер подтверждения заказа. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Гостиницы.

3.3. В заявке на бронирование номеров (места) указывается контактная информация для связи, количество клиентов, фамилии и гражданство клиентов; дата и время заезда, выезда, количество и категория номеров, вид оплаты, дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание. При последующем изменении заявки на бронирование Заказчик предоставляет Гостинице сведения не позднее, чем за трое суток до момента поселения при размещении более 10

человек, и за сутки - при размещении до 10 человек, в противном случае администрация Гостиницы не гарантирует наличие свободных мест.

3.4. Гость/Заказчик вправе аннулировать заявку на бронирование не менее чем за сутки до предполагаемой даты заезда согласно Правилам о форме, условиях и порядке бронирования и аннулирования бронирования в Гостинице.

3.5. Гостиница вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

3.6. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления им документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- 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 гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- 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 признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства;
- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

Заселение в Гостиницу граждан Российской Федерации также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы.

3.6.1. Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних граждан.

3.6.2. Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан Российской Федерации, не достигших 14-летнего возраста, в случае использования единой биометрической системы осуществляется при выполнении одного из следующих условий:

- а) идентификация и (или) аутентификация таких несовершеннолетних граждан с использованием единой биометрической системы и идентификация и (или) аутентификация с использованием единой биометрической системы находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц) при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них);
- б) идентификация и (или) аутентификация таких несовершеннолетних граждан с использованием единой биометрической системы и на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них).

3.6.3. Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних граждан, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них). Заселение в Гостиницу несовершеннолетних

граждан Российской Федерации, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы и предоставлении согласия законных представителей (одного из них).

3.6.4. В случае принятия Гостиницей решения об использовании единой биометрической системы в целях заселения в гостиницу потребителей Гостиница:

- а) обеспечивает идентификацию и (или) аутентификацию Гостя с использованием единой биометрической системы;
- б) получает из единой системы идентификации и (или) аутентификации имеющиеся в ней сведения о потребителе, необходимые для его заселения в гостиницу и его регистрации по месту пребывания в соответствии с пунктом 19 настоящих Правил, в случае получения из единой биометрической системы информации о соответствии предоставленных биометрических персональных данных потребителя соответствующим векторам единой биометрической системы, а также о степени взаимного соответствия указанных биометрических персональных данных и векторов единой биометрической системы, достаточной для проведения идентификации и (или) аутентификации потребителя.

3.7. Гостиничные услуги предоставляются на основании договора, заключаемого в письменной форме.

Договор, заключаемый с Гостем/Заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

3.8. Договор должен содержать:

- а) наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика - для юридических лиц, фамилию, имя, отчество (при наличии) исполнителя, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика - для индивидуальных предпринимателей, наименование исполнителя, номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет - для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц;
- б) сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);
- в) сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;
- г) сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);
- д) период проживания в гостинице;
- е) время заезда и время выезда (расчетный час);
- ж) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

3.9. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

3.10. При оформлении проживания Служба приема и размещения Гостиницы осуществляет регистрацию Гостя, ознакомление Гостя под роспись с Правилами проживания, правилами пожарной безопасности и выдает ему ключ, обеспечивающий доступ в номер, на забронированный период проживания.

3.11. При оформлении проживания Гость в качестве гарантии выполнения им всех обязательств и платежей вносит депозит в размере 100 % суточного тарифа номера той категории, который предоставляется ему Гостиницей. В случае выполнения Гостем всех обязательств и платежей при выезде ему возвращается депозит в полном объеме.

3.12. Гостиница имеет право на удержание депозита в случае неоплаты Гостем проживания; дополнительных платных услуг; стоимости испорченного или утерянного имущества, ключей; штрафа за несоблюдение Правил проживания.

4. ФОРМА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ГОСТИНИЦЫ «ЭКВАТОР»

4.1. В Гостинице установлена посуточная оплата проживания.

4.2. Цена номера (места) устанавливается на основании утвержденного Прейскуранта на услуги Гостиницы. Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.

4.3. Гость/Заказчик обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания Гостю. С согласия Гостя оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично.

4.4. Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных ниже способов:

- наличный расчет;
- платежной банковской картой (в том числе международными картами);
- безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет Гостиницы «Экватор»).

4.5. При осуществлении расчетов с Гостем Гостиница выдает Гостю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности, а также счет, подписанный Гостем и сотрудником Гостиницы, который содержит:

- наименование Гостиницы, сведения о государственной регистрации,
- сведения о Госте (заказчике),
- сведения о предоставляемом номере (месте в номере),
- цену номера (места в номере),
- период проживания в Гостинице.

4.6. По просьбе Гостя предоставляются без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб,
- пользование медицинской аптечкой,
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении,
- побудка к определенному времени,
- предоставление кипятка.

4.7. Гостю, по его желанию, оказываются дополнительные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере), согласно перечню и ценам, указанным в действующих в Гостинице Прейскурантах на дополнительные услуги.

4.8. В случае выезда Гостя из номера, ранее указанного в оплаченном счете срока, возврат денег осуществляется по письменному заявлению Гостя установленной Гостиницей формы, с указанием времени выезда. За первые сутки проживания деньги Гостю не возвращаются.

4.9. Гость вправе в любое время отказаться от гостиничных услуг при условии оплаты Гостинице фактически понесенных ею расходов.

4.10. Гостиница вправе в одностороннем порядке отказаться от оказания услуг Гостю, если Гость нарушает Правила проживания и пользования гостиничными услугами в Гостинице, при этом Гость возмещает Гостинице фактически понесенные ею расходы.

5. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «ЭКВАТОР»

5.1. В соответствии с п. 28 «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства № 1853 от 18.11.2020 года, Потребитель обязан соблюдать установленные в Гостинице «Экватор» Правила проживания и пользования гостиничными услугами.

5.2. На основании ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в Гостинице установлен запрет курения Гостей во всех помещениях Гостиницы, в том числе в номерном фонде, кафе, конференц-залах и общественных помещениях.

В случае нарушения требований вышеуказанного Федерального закона у Гостиницы возникает необходимость проведения комплекса дополнительных работ по уборке номера и общественных зон. За нарушение Гостем установленного запрета курения Администрация Гостиницы имеет право потребовать, а Гость оплатить в добровольном порядке штраф в размере 3000 (Три тысячи) рублей.

5.3. По просьбе Гостей администрация Гостиницы разрешает находиться посторонним лицам в номере с 8.00 до 23.00 часов. При необходимости посторонним лицам остаться в Гостинице после 23 часов, их дальнейшее пребывание в Отеле возможно исключительно при условии их регистрации и оплаты дополнительного места (в случае если подселение позволяет категория номера) либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров). Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение сохранности имущества Гостиницы, имущества проживающих в Гостинице Гостей и выполнения установленной законодательством обязанности Гостиницы, по регистрации граждан по месту пребывания.

5.4. Гостиница отвечает за сохранность вещей Гостя, в соответствии с законодательством РФ. Администрация Гостиницы гарантирует сохранность личных вещей Гостей, находящихся в номере, за исключением: денег, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценных вещей. 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. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за сохранность вещей.

5.5. В случае обнаружения после выезда Гостя забытых им вещей и (или) документов, сотрудники Гостиницы действуют согласно «Стандарту действий сотрудников отеля при обнаружении оставленных вещей выехавшего гостя». Забытая гостем вещь помещается на хранение в специально оборудованное помещение. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обнаруженные вещи передаются на хранение в специально оборудованное помещение сроком на 6 месяцев. По истечению указанного срока вещи утилизируются.

5.6. При отсутствии Гостя в Гостинице более суток с момента истечения согласованного срока проживания (согласно его расчетного часа), Гостиница вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Сотрудники Гостиницы действуют согласно «Стандарту выноса имущества гостя из номера». Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под ответственное хранение. К прочему имуществу применяются положения пункта 5.5. настоящих Правил.

5.7. Гость обязан бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы, соблюдать чистоту и установленные Правила проживания и пользования гостиничными услугами. В случае утраты или повреждения Гостем по его вине имущества Гостиницы, в соответствии с законодательством РФ и настоящими Правилами Гость несет ответственность и возмещает ущерб на основании действующего в Гостинице Прейскуранта.

5.9. Гость в целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества при выходе из номера обязан:

- закрыть окна,
- выключить электроосветительные приборы,
- закрыть водопроводные краны,
- выключить электробытовые приборы,
- закрыть на ключ входную дверь в номер,
- оставить ключ на стойке.

5.10. Гостю, проживающему в Гостинице, запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие,
- передавать ключи от номера посторонним лицам,

- приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, а также оружие без соответствующего разрешения,
- приглашать в номер незарегистрированных гостей после 23.00 часов до 8.00 часов,
- совершать действия, нарушающие тишину и покой других Гостей, проживающих в Гостинице, в ночное время с 23.00 часов до 8.00 часов,
- курить в помещениях Гостиницы.

5.11. При выезде из Гостиницы Гость обязан:

- произвести полный расчет за предоставленные ему услуги,
- сдать в службу приема и размещения ключ от номера.

5.12. В случае несвоевременной оплаты номера (места), неоднократного или грубого нарушения настоящих Правил, в том числе курение в номере, нахождения в номере посторонних лиц в период с 23.00 часов до 8.00 часов, нарушения общественного порядка Администрация Гостиницы вправе досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с Прейскурантом.

6. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

6.1. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных комнат) систем наблюдения.

6.2. Гость принимает к сведению и дает свое согласие на обработку Гостиницей его персональных данных, в объеме необходимом для осуществления услуги проживания, а Гостиница, осуществляет обработку персональных данных в интересах Гостей в соответствии с ФЗ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».