



Утверждаю
Генеральный директор
ООО «Гостиница «Беломорская»

М.А.Мещерякова

«02» апреля 2021 г.

Правила проживания в ООО «Гостиница «Беломорская»

1. Общие положения

Настоящие Правила проживания в ООО «Гостиница «Беломорская» разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ №2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020г. №1853, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных услуг.

«Гостиница» – имущественный комплекс, предназначенный для оказания гостиничных услуг.

«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.

«Исполнитель» – ООО «Гостиница «Беломорская», организация, оказывающая услуги потребителям по возмездному договору.

«Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничный услуги в пользу потребителя.

- Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

- Правила размещены на стойке Службы приема и размещения и на официальном сайте Гостиницы «Беломорская» www.belhotel.ru

2. Порядок и условия бронирования

Гостиница вправе заключать договор на предоставление гостиничных услуг с гостем путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия Службой приема и размещения заявки на бронирование номеров, в том числе посредством почтового, факсимильного или телефонного вида связи, а также через Интернет по электронной почте с сайта Гостиницы.

Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения Гостем действий по оплате гостиничных услуг через Службу приема и размещения.

Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

При бронировании, размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за Службой приема и размещения Гостиницы. Прейскурант Гостиницы содержит информацию о ценах и категориях номеров, размещен на стойке Службы приема и размещения и на официальном сайте Гостиницы «Беломорская» (www.belhotel.ru) Гостиница имеет право применять свободные цены и тарифы, систему скидок на все услуги, которые оказывает Гостю. Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается Гостиницей самостоятельно. Гостиница определяет перечень основных услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

3. Порядок оформления проживания в гостинице

Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего личность, оформленного в порядке, установленном законодательством РФ:

- а) паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- б) паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- в) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- г) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- е) миграционная карта, виза, действительные на период проживания в Гостинице (в соответствии с требованиями миграционного законодательства).

В случае если сотрудниками Гостиницы будут установлены нарушения сроков пребывания, регистрации на территории Российской Федерации, иные нарушения миграционного законодательства, допущенные указанными лицами, – Гостиница вправе отказать Гостю в заселении.

В случае автоматизированного заполнения регистрационной карты Гость обязан проверить достоверность всех указанных там сведений и подписать собственноручно. Проставление Гостем в регистрационной карте своей подписи означает подтверждение достоверности изложенных о себе сведений и согласие с правилами проживания.

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

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

3.3. 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. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» и Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

4. Оплата проживания

4.1 Оплата за предоставленные гостиничные услуги осуществляется в рублях РФ.

4.2 Плата за проживание и услуги осуществляются по тарифам, утвержденным ООО «Гостиница «Беломорская». К оплате принимаются наличные денежные средства, а также кредитные карты (Visa, MasterCard, Maestro).

4.3 Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями могут осуществлять оплату в безналичной форме, путем перечисления денежных средств на расчётный счёт Гостиницы, согласно заключенным с Гостиницей договорам.

4.4 Условия заселения:

- Расчетный час в гостинице- 12:00
- Поздний выезд до 18:00 – почасовая оплата от стоимости суток
- Поздний выезд с 18:00 до 00:00 – оплата 50% от стоимости суток
- Поздний выезд после 00:00 – оплата 100 % от стоимости суток
- Ранний заезд с 00:00 до 12:00 – почасовая оплата от стоимости суток

4.5 Гостиница вправе отказать Гостю в предоставлении позднего выезда в случае, если поздний выезд не был подтвержден при бронировании, и на данный момент отсутствуют свободные номера.

4.6 Продление проживания осуществляется через службу приема и размещения при наличии свободных номеров. Гостиница имеет право переселить Гостя в другой номер аналогичной категории (в случае невозможности продления в данном номере), либо отказать в продлении проживания в случае отсутствия свободных номеров.

4.7 При выезде Гостя ранее оплачиваемого срока проживания, расчёт производится за фактическое проживание (но не менее, чем за сутки).

4.8 Потребитель (Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.

4.9 Дети в возрасте до 7 лет включительно размещаются бесплатно без предоставления дополнительного места. Питание и дополнительное спальное место предоставляются за дополнительную оплату согласно действующему Прейскуранту.

5. Порядок предоставления гостиничных услуг:

5.1 Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих и убывающих из Гостиницы.

5.2 В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление Потребителю не производится.

5.3 Вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется по карте гостя, выданной при заселении на ресепшн Гостиницы.

5.4 Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в Гостинице не допускается.

5.5 Исполнитель по просьбе Потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю;
- побудка к определенному времени;
- предоставления кипятка, комплекса посуды и столовых приборов.

5.6 По желанию Гостя в номере могут находиться приглашенные им посетители с 08:00 до 22:00 часов. Посетитель Гостя обязан предоставить документ, удостоверяющий личность, охраннику гостиницы. В случае задержки посетителей в номере после 22:00 часов, данные лица должны быть зарегистрированы и оформлены на подселение в номер, согласно утвержденному в Гостинице прейскуранту.

Проживающий Гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушения правил о запрете курения, отказ об оплате услуг, оказанным данным лицам.

5.7 Курение в Гостинице строго запрещено в соответствии с ФЗ №15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». В Гостинице установлен запрет на курение табака, парение (использование табачных изделий, жидкостей в целях вдыхания дыма, пара, возникающего от тления или нагревания (в том числе электронных сигарет)) на всей территории Гостиницы, во всех помещениях и общих зонах, в том числе номерах. В случае нарушения данного обязательства Гостиница оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения Гостя или его посетителей к административной ответственности.

В случае если сотрудниками Гостиницы будет установлен факт курения в номере или балконе, Гость обязан оплатить штраф в размере, установленном Администрацией ООО «Гостиница «Беломорская».

В случае срабатывания датчиков системы пожарной сигнализации, Гостиница (персонал дежурной смены) имеет полное право на выселение Гостя из номера.

6. Права, обязанности, ответственность Исполнителя:

- 6.1 Своевременно и в полном объеме предоставлять Потребителю оплачиваемые гостиничные услуги.
- 6.2 Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.
- 6.3 Обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях и посетителях Гостиницы.
- 6.4 Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.
- 6.5 Обеспечить наличие информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности.
- 6.6 Обеспечить смену постельного белья и полотенец не реже чем через 3 дня. По просьбе Потребителя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.
- 6.7 Незамедлительно рассматривать требования и жалобыGuest, принимать меры По жалобамGuest.
- 6.8 Исполнитель имеет право отказать Потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить Потребителя из Гостиницы в случае нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу Гостиницы и третьих лиц, с составлением акта по данному инциденту.
- 6.9 Исполнитель не несёт ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.
- 6.10 Исполнитель не несёт ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения). При этом Гостиница обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водопотреблением постояльцев по мере возможности.
- 6.11 Исполнитель не несёт ответственности за утрату ценных вещей Гостя, находящихся в номере. Гостиница несёт ответственность за ценные вещи Гостя, только в случае, если они были переданы на хранение по описи.
- 6.12 Сроком хранения вещей Потребителя в Гостинице является срок проживания данного Потребителя в Гостинице.
- 6.12 В случае обнаружения забыт вещей Администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, вещи хранятся в течение 1 (одного) месяца после находки, а затем утилизируются. Продукты питания не подлежат хранению, утилизируются сразу.
- 6.13 Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых вещах по предоставленным Потребителем контактными данными.
- 6.14 Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласия с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, выявленных технических проблем в номере, а также в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, общественного порядка.
- 6.15 Гости могут оставлять свои личные вещи в камере хранения бесплатно не больше, чем на 12 часов. Более длительный срок оговариваются по индивидуальному запросу с администрацией Гостиницы.
- 6.16 В случае возникновения жалоб со стороныGuest, Администрация Гостиницы принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством РФ. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы приема и размещения и выдается по требованию Гостя.
- 7. Правила, обязанности и ответственность Потребителя.**
- Потребитель обязан:
- 7.1 Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренные настоящими Правилами.
- 7.2 Соблюдать правила пожарной безопасности и правила пользования электрическими приборами.
- 7.3 Уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы.
- 7.4 Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.
- 7.5 Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы лично или за приглашенное лицо.
- 7.6 Уходя из номера закрывать водопроводные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.
- 7.7 Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

7.8 Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общественного пользования Гостиницы.

7.9 При обнаружении каких-либо неполадок в системах номера, а также плохо закрепленных розеток или выключателей, возникновения искрения в электроприборах, незамедлительно сообщать в службу приема и размещения.

7.10 Незамедлительно сообщить сотрудникам Гостиницы о любой аварийной ситуации, которая может повлечь за собой причинение какого-либо ущерба.

7.11 В течение часа после заселения в номер Гость вправе заявить администратору службы приема и размещения об обнаруженных им поврежденных предметах оснащения, комплектации и отделки номера. При отсутствии указанного заявления и обнаружения Администрацией Гостиницы при выезде Гостя порчи, утраты или повреждения имущества Гостиницы Гость обязан возместить ущерб. В случае причинения ущерба имуществу Гостиницы составляется акт о порче имущества. Размер ущерба определяется по тарифам, установленным Администрацией Гостиницы.

7.12 Гость несёт ответственность за нанесение материального ущерба имуществу Гостиницы в размере, установленный прейскурантом, утвержденным Администрацией на момент предъявления требования, а также за ущерб, причиненный жизни, здоровью персонала, нарушение правил о запрете курения. Ущерб возмещается на месте, до выезда гостя.

8. Потребителю запрещается:

8.1 В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электроплитами и т.д), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем.

8.2 Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним людям ключ от номера.

8.3 Курить в номерах, балконах и иных помещениях Гостиницы.

8.4 Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, предоставляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.

8.5 Использовать свечи и пиротехнические средства.

8.6 Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.

8.7 Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы.

8.8 Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и мебели

8.9 Засорять места общего пользования

8.10 Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум, нарушающие нормальные условия проживания других Потребителей.

С 23:00 до 07:00 часов пользоваться телевизорами, радиоприемниками и другими громкоговорящими устройствами допускается при условии уменьшения громкости до степени, не нарушающей покоя других Гостей.

8.11 Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Гостиницы.

8.12 Доступ и пребывание в Гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, несовершеннолетним детям без сопровождения взрослых.

Уважайте, пожалуйста, себя и окружающих!

Прибывшие к Вам гости могут находиться в номере с 08:00 до 22:00.

***Разовый пропуск по документу, удостоверяющему личность,
можно выписать у охраннику Гостиницы.***

***С «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» можно
ознакомиться на информационном стенде
в холле гостиницы или у администратора.***

**163060 г. Архангельск, ул.Тимме,д.3
тел.(8182)66-16-00,тел./факс (8182)66-14-38
e-mail: belhotel@list.ru, www.belhotel.ru**