



#### ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В АПАРТ-ОТЕЛЕ «ПАНОРАМА»

Настоящие правила приема, проживания и предоставления услуг в ООО «ОТЕЛЬСЕРВИС-ГРУПП» (апарт-отель «Панорама», далее – Отель) разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г., «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006г. и «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства от 09 октября 2015г. № 1085.

#### ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Отель** – апарт-отель Панорама, в том числе территория с расположенными на ней другими объектами инфраструктуры, обеспечивающими функционирование отеля, оборудование и другое имущество.

**Гость отеля** - лицо, находящееся в отеле, пользующееся услугами отеля, включая услуги по проживанию.

**Посетитель отеля** - лицо, находящееся в отеле, пользующееся услугами отеля, без услуги по проживанию.

**Оказанная услуга** - действие, произведенное сотрудниками отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом "О защите прав потребителей" и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

**Не оказанная услуга** - невыполнение сотрудниками отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

**Нарушение правил проживания в отеле** - ситуация, при которой поведение гостя препятствует администрации отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала гостей и посетителей отеля, а также нарушает нормы законодательства РФ.

**Прейскурант** – список утвержденных тарифов на услуги Отеля.

#### 1. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ.

1.1. Апарт-отель «Панорама» предназначена для временного проживания граждан.

1.2. Режим работы Отеля – круглосуточно без выходных и праздничных дней.

1.3. РазмещениеGuestов в отель производится при предъявлении следующих документов:

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

- д) 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;
- е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- з) вида на жительство лица без гражданства.

Для иностранных граждан: действующая виза (кроме стран с безвизовым режимом), миграционная карта.

1.4. Плата за проживание в отеле посуточная. Плата взимается в соответствии с расчетным часом, Настоящими правилами и утвержденным прейскурантом.

1.5. Отель принимает к оплате следующие кредитные карты: Visa, MasterCard, Maestro, МИР, UnionPay.

1.5. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере. По согласованию с администрацией в номерах определенной категории может быть предоставлена дополнительная кровать.

1.6. Дети до 12 лет проживают в номере с родителями бесплатно без предоставления дополнительной кровати. При необходимости в номер бесплатно предоставляется детская кроватка (кровать-манеж) для детей до 2-х лет.

1.7. Многие номера оснащены креслом-кроватью или раскладным диваном. Использовать дополнительное спальное место можно только после оплаты. Размещение на дополнительном месте оплачивается за ребенка от 12 лет и взрослого согласно утвержденного прейскуранта.

1.8. Время заезда – 14:00 по местному времени. Расчетный час – 12:00 по местному времени.

При наличии свободных номеров допускается размещение до 14:00. В этом случае плата за проживание до 14:00 взимается в следующем порядке:

- при размещении с 00:00 до 12:00 – оплата за половину суток;
- при размещении с 12:00 до 14:00 – без дополнительной оплаты.

Время выезда (расчетный час) – 12:00 по местному времени.

После окончания оплаченного периода при наличии свободных номеров по желанию Гостя отеля проживание может быть продлено.

В этом случае плата за проживание взимается в следующем порядке:

- в период с 12:00-14:00 - без дополнительной платы при наличии свободных номеров;
- в период с 14:00-20:00 – половина стоимости тарифа на день выезда;
- в период с 20:00 – полная стоимость тарифа на день выезда.

1.9. При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

1.10. Договор (регистрационная карта) заключается между Гостем и Гостиницей путем составления документа, подписанного двумя сторонами. При оформлении проживания Гость и администратор ставят свои подписи на Регистрационной карте. Администратор отдела приема и размещения после регистрации выдает ключи от номера.

1.11. Подписывая регистрационную карту, Гость соглашается с условиями и Правилами проживания в гостинице.

1.12. Администрация гостиницы имеет право отказать в размещении лицам:

- не предоставившим документов, удостоверяющих личность;
- не согласным с условиями предоставления размещения/проживания в гостинице;
- нарушающим общественный порядок;
- находящимся в состоянии алкогольного/наркотического опьянения.

1.13. При регистрации и заселении Гостя оплата гостиничных услуг может быть произведена в полном объеме. При выезде из Гостиницы, Гость производит полный расчет за предоставленные гостиничные и дополнительные платные услуги.

- 1.14. По просьбе Гостя посторонние лица могут находиться в гостинице с 8:00 до 23:00, но в случае, если они остаются после 23:01, такие посетители должны быть зарегистрированы в службе приема и размещения. Их проживание должно быть оплачено в соответствии с прейскурантом.
- 1.15. Гость возмещает ущерб, причиненный Отелю, согласно стоимости, прописанной в утвержденном Прейскуранте, который находится на стойке ресепшн.
- 1.16. При заказе дополнительных услуг Гость вносит полную предоплату за все требуемые услуги.
- 1.17. Все номера Отеля являются строго не курящим., Гость согласен возместить убытки, причиненные от последствий курения в соответствии с утвержденным прейскурантом Отеля. Средства идут на возмещение расходов по уборке, очистке содержимого комнаты и воздуха от запаха дыма.
- 1.18. В течение проживания Гостя уборка номера производится ежедневно. Смена полотенец – ежедневно, смена постельного белья – раз в два дня.
- 1.19. В случае долгосрочной аренды апартаментов условия уборки и смены махры и белья оговариваются условиями договора аренды и могут не входить в стоимость или иметь другие сроки. А дополнительная уборка номера и смена полотенец и постельного белья оплачиваются дополнительно в соответствии с прейскурантом Отеля.
- 1.20. В день отъезда Гость обязан освободить номер до расчётного часа (до 12:00 текущих суток). Продление проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. По необходимости, при наличии свободных номеров в гостинице, Гостю может быть предоставлен другой номер.
- 1.21. По выезду Гость обязан вернуть магнитную карту-ключ администратору на ресепшн.
- 1.22. Обнаруженные забытые вещи после выезда Гостя, хранятся в течение 6 месяцев. При обнаружении забытых вещей составляется Акт и производится соответствующая запись в «Журнале забытых вещей». Получить вещи можно, только при наличии паспорта, в течение 6 месяцев. После окончания срока хранения вещь утилизируется.
- 1.23. В случае отсутствия Гостя по месту проживания, по истечении оплаченного срока проживания более часа, вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащему освобождению, помещаются Гостиницей на хранение в пригодное для этих целей помещение. Выемка вещей из номера происходит в присутствии комиссии (не менее 3 человек – работников Отеля), при этом составляется опись имущества, с указанием даты, времени, фамилий членов комиссии и их подписями. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация гостиницы располагает информацией о месте его нахождения.
- 1.24. Дополнительные платные услуги в гостинице оказываются в соответствии с утвержденным Прейскурантом. Вся информация о дополнительных услугах и действующих ценах находится на стойке администратора гостиницы.
- 1.25. Гостиница не несёт ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической, тепловой энергии, водоснабжения).
- 1.26. 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.
- 1.27. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории и в помещении гостиницы (за исключением гостевых комнат) систем видеонаблюдения.
- 1.28. Размещение с домашними животными в Отеле не разрешается.

## 2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ, АННУЛЯЦИИ

- 2.1. Бронирование размещения или иных услуг в Отеле осуществляется путём обращения в службу приема и размещения (далее – СПиР) в письменной форме с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения в отдел приема и размещения.
- 2.2. Бронирование осуществляется при наличии возможности размещения/оказания услуги, а также при условии предоставления бронирующей стороной достаточной и необходимой для этого информации (контактную информацию для связи, количество клиентов, фамилии и гражданство гостей; дату и время заезда, выезда; количество и категория номеров; вид оплаты; банковские реквизиты для выставления счёта, дополнительные услуги, не входящие в стандартное

обслуживание) и ее согласия с тарифами и правилами бронирования/размещения/предоставления услуг в Отеле.

2.3. Для юридических лиц заявка на бронирование номеров в Гостинице принимается на фирменном бланке предприятия с номером контактного телефона и электронной почты контактного лица для отправки подтверждения с номером брони. Для компаний, оплачивающих услуги Гостиницы безналичным расчётом, необходимо указать полные реквизиты организации (юридический и почтовый адреса, ИНН, КПП, БИК, расчетный счет) за подписью руководителя или иного уполномоченного представителя организации.

2.4. Бронирование считается завершенным лишь после получения Гостем от Гостиницы подтверждения бронирования с номером бронирования.

2.5. Плата за бронирование не взимается.

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

2.7. При последующем изменении заявки на бронирование Гость предоставляет Гостинице сведения не позднее, чем за сутки до момента поселения. При размещении большего количества человек, чем указано в предварительной заявке, администрация Гостиницы не гарантирует наличие возможности предоставления мест.

2.8. Подтвержденные брони имеют 2 статуса:

- Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до расчетного часа дня. Для гарантированного бронирования номера в гостинице берется предоплата в размере стоимости одних суток проживания. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется. В этом случае размещение в Гостинице производится в порядке общей очереди при наличии номеров. При безналичной оплате на счет, заселение производится после авторизации денежных средств на счете Гостиницы на сумму, согласно предполагаемому сроку проживания;
- Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до определенного часа (до 18:00 часов суток, предшествующих дню заезда, если время заселения Гостей не было заранее согласовано), после чего бронирование аннулируется). Отель обязан уведомить Гостя об отмене такой брони путем телефонной, электронной и факсимильной связи при наличии таких контактных данных.

2.9. Гость вправе аннулировать заявку путём обращения в отдел приема в письменной форме с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения в отдел приема не позднее, чем за сутки до момента поселения.

2.10. В случае аннуляции заявки, возврат денежных средств по предоплаченной брони осуществляется после письменного обращения Гостя. Исключение составляют бронирования, осуществленные по невозвратному тарифу и другим специальным тарифам со сниженной стоимостью за счет невозможности отменить бронь.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ОТЕЛЯ

Администрация отеля обязана:

- 3.1. Информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление Гостям дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.
- 3.2. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные услуги.
- 3.3. Обеспечить соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг на всех объектах отеля.
- 3.4. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и посетителях отеля.
- 3.5. Не проводить шумных мероприятий в отеле, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23.00.
- 3.6. Своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры отеля.

- 4.7. Освободить номер при выявлении у него инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание (ст. 33 ФЗ №52 "О санитарно – эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.99г). При отказе Гостя предоставить документ из лечебного учреждения об отсутствии опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.
- 4.8. Хранить деньги, иные валютные ценности, ценные бумаги и другие драгоценные вещи в индивидуальном сейфе, расположенном в номере или в депозитарной ячейке, расположенной на рецепции отеля
- 4.9. Следить за наличием карточки-ключа в номер и избегать любым способом попадание карточки к посторонним лицам.

## **5. НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩАЕТСЯ**

- 5.1. Производить видео и фото-съемку в местах общественного пользования и в интерьерах Отеля без получения предварительного письменного согласия администрации Отеля.
- 5.2. Приводить Посетителей после 23.00.
- 5.3. Оставлять в номере посторонних незарегистрированных посетителей в отсутствие самого Гостя.
- 5.4. Проносить и употреблять в лобби и холле Отеля алкогольные напитки.
- 5.5. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации отеля. Под оружием следует понимать средства указанные в законе РФ "Об оружии".
- 5.6. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.
- 5.7. Пользоваться тройниками и удлинителями, а также личными электроприборами, в том числе нагревательными (электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом отеля.
- 5.8. Покидая номер, оставлять открытыми водоразборные краны, окна, входные двери в номер, оставлять включенными свет или телевизор.
- 5.9. Курение на всей территории отеля, согласно ФЗ №15 от 23.02.2013г.

## **6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

- 6.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора СПиР и выдается по первому требованию Гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.
- 6.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гость отеля должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором отеля путем обращения в СПиР. Если проблема не может быть решена на месте, то Гостю отеля необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их на стойке приема и размещения. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.
- 6.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экземплярах с указанием замечаний, подписанный Гостем отеля и уполномоченным лицом со стороны отеля.
- 6.4. Администрация и сотрудники Отеля должны все возможные усилия к устранению жалоб Гостя на месте. Если это сделать не удалось, Гость имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течение 5 (пяти) календарных дней после истечения срока оказанных услуг, предъявить претензию.
- 6.5. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. 6.3, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.
- 6.6. По всем не рассмотренным в настоящих правилах вопросам администрация гостиницы руководствуется законами и нормами Российской Федерации.

3.7. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, вернуть денежные средства за не оказанную услугу.

3.8. Предоставить Гостю Отеля или Посетителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой (находится у администратора на ресепшн);
- доставка в номер корреспонденции по её получении;
- побудка к определённому времени;
- предоставление косметического набора, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- вызов такси;
- бутилированная вода при заезде из расчета 0,33л на человека;
- услуги использования беспроводного интернета (Wi-Fi);
- бронирование столиков в ресторанах города;
- предоставление утюга и гладильной доски;
- использование стиральной и сушильной машины в зоне общего пользования.

3.9. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из гостиницы в случаях нарушения Правил проживания, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявление со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности, здоровью и имуществу других лиц.

3.10. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля.

3.11. Гостиница не несет ответственность за утрату денег, валюты, ценных бумаг, банковских и телефонных карт, ювелирных изделий и других ценностей, оставленных на территории Отеля, в том числе в сейфовом ящике в номере, если они не были сданы администратору Отеля на ответственное хранение.

#### 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

Гость имеет право:

- 4.1. Пользоваться всеми объектами отеля в установленном регламентом рабочего времени интервале.
- 4.2. Получать информацию по работе Отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.
- 4.3. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.
- 4.4. Отказаться от размещения в номере, если его качество не соответствует заявленному качеству, уведомив об этом администратора СПиР не позднее, чем через 30 минут после заселения.

Гость обязан:

- 4.1. Оплатить полностью проживание в отеле и иные оказанные услуги.
- 4.2. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха Гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других Гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал и других Гостей отеля.
- 4.3. Соблюдать правила пожарной безопасности, утвержденные в Отеле.
- 4.4. период с 23:00 до 09:00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям.
- 4.5. Своевременно оплачивать счета за оказанные услуги.
- 4.6. Беречь имущество отеля, переданное во временное пользование. В случае повреждения или уничтожения имущества возмещать отелю ущерб в соответствии с действующим законодательством и прейскурантом на имущество.