

## УТВЕРЖДЕНО:

Приказом директора ООО «Инвест-НН»  
№6 от 01.02.2023 г.

### ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «CITY HOTEL SOVA»

#### 1. Общие положения.

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853 и Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей».

1.2. Гостинице «CITY HOTEL SOVA» (далее «Гостиница») присвоена категория «4 звезды» (\*\*\*\*).

1.3. Гостиница предназначена для временного проживания граждан, включая сопутствующие услуги.

1.4. Номерной фонд Гостиницы включает в себя номера «Высшей» и «Первой» категории.

#### 2. Порядок и условия бронирования в Гостинице.

2.1. В Гостинице возможны следующие виды бронирования:

2.1.1. Негарантированное бронирование — бронирование, при котором гостиница ожидает потребителя до 18 часов 00 минут по московскому времени указанного дня заезда.

В случае неприбытия до 18 часов 00 минут по московскому времени бронирование автоматически аннулируется (договор прекращается).

Обязательства гостиницы по размещению прекращаются, а дальнейшее размещение производится при наличии свободных номеров на общих основаниях.

2.1.2. Гарантированное бронирование — бронирование, при котором гостиница ожидает потребителя на протяжении первых суток размещения, т. е. до 12 часов 00 минут по московскому времени дня, следующего за днем заезда.

В случае несвоевременной аннуляции бронирования, опоздания или не заезда потребителя 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 (договор прекращается).

#### 3. Порядок оформления проживания и предоставления сопутствующих услуг.

3.1. Обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы, осуществляется круглосуточно.

3.2. Документы, необходимые для оформления проживания:

- 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 гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

- временное удостоверение 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, а также

- 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.

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) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу 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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

При отсутствии вышеуказанных документов работник службы приёма и размещения вправе отказать потребителю в заселении.

3.3. При оформлении проживания потребитель должен ознакомиться с действующими в гостинице Правилами проживания, Правилами противопожарной безопасности, правилами технической эксплуатации электроустановок потребителей (ПТЭЭП) и подписать регистрационную карту гостя. В случае отказа потребителя от подписания регистрационной карты работник службы приёма и размещения вправе отказать ему в заселении.

После подписания регистрационной карты администратор выдает потребителю электронный ключ от номера.

3.4. Время заезда в номерной фонд гостиницы — с 14 часов 00 минут по московскому времени.

Время выезда — до 12 часов 00 минут по московскому времени.

Расчетный час — 12 часов 00 минут по московскому времени.

3.5. В гостинице установлена посуточная оплата проживания.

Сутки проживания исчисляются с 14 часов 00 минут по московскому времени одних суток (Время заезда) до 12 часов 00 минут по московскому времени других суток (Расчетный час).

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

3.6. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров за дополнительную плату.

3.7. С 12-00 до 14-00 часов по московскому времени заселение в номерной фонд Гостиницы не осуществляется в связи с проведением уборочных и технических работ.

#### **4. Оплата услуг проживания и сопутствующих услуг.**

4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по кредитным картам в рублях.

4.2. Потребитель обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме на условиях предварительной оплаты. Иной способ оплаты согласовывается с Исполнителем дополнительно при заключении Договора.

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

4.3. В случае отказа Потребителя от оплаченного номера в течение первых 10 минут с момента заселения, Исполнитель возвращает деньги в полном размере, если потребитель не использовал номер. В случае обнаружения факта использования номера потребителем, Исполнитель возвращает денежные средства за минусом оплаты услуги «Экспресс уборка

номера» и стоимости использованных потребителем средств личной гигиены и мини-бара, предоставленных в номере согласно Комплектации номера и Прейскуранта цен.

4.4. В случае отказа Потребителя от оплаченного номера по истечении 10 минут с момента заселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

4.5. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом – 12 часов текущих суток по местному времени.

4.6. По просьбе Потребителя без дополнительной оплаты ему должны быть предоставлены следующие услуги:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка.

4.7. По запросу Потребителя за дополнительную плату ему может быть предоставлен бизнес-завтрак в «Ресторане СОВА», а также оказаны дополнительные платные услуги, согласно перечню услуг (перечень услуг находится в номерах в информационной папке гостя).

Завтраки предоставляются понедельник - пятница с 7-00 до 10-00 час., суббота - воскресенье с 7-30 до 11-00 час.

По предварительному запросу Потребителя, завтрак может быть предоставлен в виде «сухого пайка».

В случае отказа от завтрака или опоздания на завтрак, стоимость услуги не компенсируется.

4.8. За проживание в гостинице детей в возрасте до 3-х лет без предоставления отдельного места плата не взимается.

4.9. Плата за бронирование номеров не взимается.

4.10. При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, предусмотренного п. 4.11. настоящих Правил.

4.11. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя в размере платы за сутки.

4.12. В случае задержки выезда Потребителя после времени выезда (расчетного часа) плата за проживание взимается в соответствии с действующим прейскурантом «Дополнительная услуга «Поздний выезд».

4.13. Плата за услуги проживания и дополнительные услуги взимается в соответствии с утвержденным Прейскурантом.

4.14 При необходимости и по заявке потребителя, Гостиница берет на себя обязанность по организации доставки потребителя в гостиницу (ресторан СОВА) или из гостиницы (ресторана СОВА) в другой пункт назначения, путем вызова такси и оплаты стоимости услуг такси.

## **5. Правила поведения.**

5.1. Потребитель обязан:

- Соблюдать установленный порядок проживания в гостинице, правила пожарной безопасности, Правила технической эксплуатации электроустановок потребителей (ПТЭЭП), санитарные нормы;
- Бережно относиться к имуществу гостиницы;
- Корректно относиться к персоналу гостиницы;
- При уходе из номера выключать ТВ, свет, закрывать краны, закрывать входную дверь;
- В случае факта порчи имущества Гостиницы компенсировать убытки согласно прейскуранту;
- В случае утери ключа незамедлительно сообщить администратору, в противном случае гостиница не несет ответственности за сохранность вещей в номере.

- Сдать ключи от номера дежурному администратору при выезде из гостиницы.
- Оплатить стоимость оказанных Гостиницей услуг проживания и дополнительных услуг, в т.ч. фактический простой номера, если таковой имел место при Гарантированном бронировании, но не более чем за сутки.

#### 5.2. Потребителю запрещено:

- Курить в местах общего пользования (в том числе и в номерах).
- Передавать ключи от номера посторонним лицам, оставлять своих гостей одних в номере;
- Самостоятельно переставлять мебель в номере;
- Шуметь и нарушать отдых гостей проживающих в гостинице, производить действия, нарушающие общественный порядок;
- Проносить на территорию гостиницы взрывчатые, ядовитые и легковоспламеняющиеся вещества, оружие.

5.3. Проживание в номере с домашними животными возможно при получении разрешения Администрации Гостиницы.

5.4. В случае нарушения потребителем настоящих правил, а также правил пожарной безопасности, правил технической эксплуатации электроустановок потребителей (ПТЭЭП), санитарных правил Администрация Гостиницы составляет Акт по данному нарушению и при необходимости вызывает сотрудников соответствующих органов.

5.5. Гости, не проживающие в гостинице, могут находиться в номерах до 23:00 предварительно зарегистрировавшись в гостевой книге. Пребывание в номере посетителей после 23:00 оплачивается дополнительно.

### **6. Прочие условия.**

6.1. Гостиница в соответствии со ст.925 ГК РФ не несет ответственности за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, не принятых гостиницей на хранение, либо не помещенных в сейф гостиницы.

6.2. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы. В противном случае гостиница освобождается от ответственности за пропажу вещей.

6.3. Гостиница оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания и (или) выселить из Гостиницы лиц, находящихся в алкогольном, наркотическом опьянении, под действием психотропных препаратов; нарушающих или ранее нарушивших настоящие Правила; проявляющих в отношении персонала Гостиницы и других отдыхающих агрессию или действий, угрожающих безопасности здоровья и (или) имущества других лиц.

6.4. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Гостиницы и потребители руководствуются действующим законодательством РФ.