

# Правила проживания в Отеле «Africa»

## 1. Общие положения

**1.1.** Настоящие правила предоставления гостиничных услуг в отеле «Africa» (далее по тексту – Правила) осуществляются в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085. "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

«Исполнитель» - ООО «Альянс Инвест» (далее по тексту отель «Africa»), юридическое лицо, оказывающее гостиничные услуги Потребителю (Заказчику).

«Заказчик» – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее – договор) в пользу Потребителя.

«Потребитель» - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.

«Цена номера» – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определённых Исполнителем, оказываемых за единую цену.

«Бронирование» - предварительный заказ мест и (или) номеров в Отеле Потребителем (Заказчиком).

«Расчётный час» - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя (Заказчика).

**1.2.** Настоящие правила, а также правила пожарной безопасности размещены в информационной книге Гостя в каждом номере, и на стойке службы приёма и размещения. Режим работы «Отеля» - круглосуточный.

## 2. Порядок оформления проживания

**2.1.** Расчётным часом начала обслуживания (время заезда) в Отеле считается – 14:00 часов даты заезда Потребителя (Заказчика). Расчётный час окончания обслуживания (время выезда) – 11:00 часов даты выезда Потребителя (Заказчика). Проживание по тарифу «Ночной» осуществляется с 20:00 даты заезда до 08:00 даты выезда. В случае

заселения от стойки (отсутствия предварительного бронирования) Отеля, сутки исчисляются со времени заезда Потребителя (Заказчика).

**2.2. Оформление проживания Потребителя (Заказчика) в Отеле** производится на основании документа, удостоверяющего личность. Гражданам РФ необходимо при заселении предъявить один из следующих документов: паспорт, военный билет, удостоверение личности офицера (для Гостей, проходящих военную службу), паспорт моряка.

Иностранным гражданам необходимо предъявить при заселении следующие документы: паспорт, миграционная карта, виза, вид на жительство либо разрешение на временное проживание, иные документы в соответствии с действующим миграционным законодательством. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учёт по месту пребывания в Отеле и снятие их с учёта по месту пребывания осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учёта иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 15 января 2007г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ".

**2.3. Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста,** осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

**2.4.** В целях обеспечения безопасности на территории Отеля ведётся видеонаблюдение.

### **3. Порядок бронирования номеров**

**3.1.** Бронирование номера, дополнительных услуг осуществляется с помощью телефонной, факсимильной и электронной связи. Существует два основных вида бронирования:

- **Негарантированное бронирование** – бронирование, при котором оплата проживания производится Потребителем (Заказчиком) по прибытии в Отель. Негарантированное бронирование происходит после получения Потребителем (Заказчиком) подтверждения бронирования от Отеля на условиях отсутствия финансовых гарантий Потребителя (Заказчика). В подтверждении обязательно указываются условия бронирования: дата, время заезда/выезда, стоимость бронирования и пр. Негарантированное бронирование сохраняется за Потребителем (заказчиком) в течении 2 часов 00 минут от указанного времени заезда. В случае если Потребитель (Заказчик) не предупредил о задержке в указанный период и не заехал в Отель, бронирование аннулируется. Обязательства по размещению прекращаются, а размещение производится при наличии мест на общих основаниях.

- Гарантированное бронирование – бронирование, при котором возникают юридические обязательства между Исполнителем и Потребителем (Заказчиком). Бронирование гарантируется путём внесения предоплаты, как минимум, первых суток проживания. Оплата производится после получения подтверждения бронирования Отелем. Подтверждение бронирования может быть осуществлено с помощью телефонной, факсимильной и электронной связи. Гарантированное бронирование сохраняется за Потребителем (Заказчиком) на протяжении первых суток размещения (до 12:00 ч. дня, по местному времени, следующего за днём заезда). При неприбытии или несвоевременной (менее чем за 24 ч. до даты заезда) аннуляции бронирования, Исполнитель производит возврат Потребителю (Заказчику) произведённой предоплаты за вычетом 100% стоимости первых суток размещения. При гарантированном бронировании более 3 номеров, возврат денежных средств может быть осуществлён, при своевременной аннуляции – за 42 ч. до даты заезда

#### 4. Порядок оплаты гостиничных услуг

**4.1.** Плата за проживание и услуги в Отеле осуществляется в соответствии с прейскурантом, утверждённым директором ООО «Альянс Инвэст». Размещение Потребителя (Заказчика) в забронированном номере производится только после оплаты всего срока предполагаемого проживания. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчётным часом заезда – 14:00 ч. даты заезда. В случае задержки выезда проживающего плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 4 ч. после расчётного часа выезда (с 11:00 до 15:00) – почасовая оплата – 200руб/час;
- от 15:00 до 11:00 ч. после расчётного часа выезда – оплата за сутки.

**4.2.** Размещение Потребителя (Заказчика) в забронированном номере до расчётного часа заезда (14:00) допускается при наличии таковой возможности у Отеля. В данном случае, оплата производится по тарифу «ранний заезд»:

- от 00:00 до 08:00 – оплата за сутки;
- с 08:00 до 12:00 – оплата за половину суток;
- с 12:00 до расчётного часа заезда (14:00) - почасовая оплата 200 руб./час, со времени фактического заезда. Проживание в кредит не допускается. Оплата за проживание и дополнительные услуги производится в рублях РФ за наличный, безналичный расчёт и мобильным переводом.

**4.3.** В случае пожелания Потребителя (Заказчика) продлить проживание сверхоплаченного срока размещения, его проживание может быть продлено только при наличии свободных номеров. В случае если номер, в котором проживает Потребитель (Заказчик), забронирован другим лицом,

Потребителю (Заказчику), может быть предложен другой свободный номер (при его наличии).

**4.4.** Оплата продления проживания производится за день до предполагаемой даты продления, если дополнительно не оговорены иные сроки с администратором Отеля. В случае если Потребитель (Заказчик), покидает Отель раньше оплаченной даты выезда, возврат оставшейся суммы денежных средств осуществляется при следующем условии: Потребитель (Заказчик) предупреждает администрацию Отеля о своём раннем выезде за сутки до предполагаемой даты выезда. В противном случае, Отель взимает неустойку в размере 100% стоимости одних суток проживания в данной категории номера. При почасовой оплате за номер, оплата за оплаченные часы не возвращается.

## **5. Порядок проживания**

**5.1.** Для звонка из номера на ресепшн, необходимо набрать 200, для выхода в город – сначала 9, затем номер. Для связи между номерами – набрать номер комнаты.

**5.2.** Уборка номера производится ежедневно. Смена постельного белья и полотенец – один раз в 3 дня. Уборка в номере производится в отсутствие Потребителя (Заказчика). При заезде администратор/горничная встречает Потребителя (Заказчика), показывает номер, демонстрирует работу всей бытовой техники. При выезде администратор/горничная принимает номер, убеждается в отсутствии видимых повреждений техники, мебели, текстиля и пр.

- Внеплановая замена белья -1000р
- Внеплановая замена полотенец – 500р

**5.3.** При отсутствии Потребителя (Заказчика), по месту проживания более суток с момента истечения оплаченного срока проживания (согласно его расчётного часа выезда), администрация Отеля вправе сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берёт под ответственное хранение.

**5.4.** Отель не несёт ответственности за: работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения и т.д.); автомобили и др. имущество оставленное Потребителем (Заказчиком) на парковочной зоне Отеля. В соответствии с п.30 Постановления Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ" Потребитель (Заказчик) обязан соблюдать установленные в Отеле правила проживания и правила противопожарной безопасности.

**5.5.** Потребитель (Заказчик) обязан:

- соблюдать Правила пожарной безопасности и установленный порядок проживания. При нарушении правил проживания возможно привлечение к административной ответственности и прекращение предоставления услуг по проживанию;
- соблюдать тишину в ночное время с 23:00 до 08:00 следующего дня;
- соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников и Гостей Отеля;
- при уходе из номера, закрывать водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электробытовые приборы, закрыть номер;
- своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги «Отеля»; по окончании срока проживания, сдать номер и ключ дежурному администратору, оплатить на стойке администратора все задолженности;
- возместить ущерб в случае утраты/повреждения имущества Отеля, им лично или за приглашённого им лица, согласно действующему «Прейскуранту цен на порчу гостиничного имущества», в соответствии с законодательством РФ, а так же нести ответственность за иные нарушения; нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей;
- незамедлительно сообщить администрации Отеля при обнаружении пропажи личных вещей, карты – ключа из номера для принятия мер по розыску пропавших вещей;
- незамедлительно сообщить администрации Отеля в случае обнаружения вещей, оставленных без присмотра;
- бережно относиться к имуществу Отеля, соблюдать чистоту в номере и в местах общего пользования Отеля; за чрезмерное загрязнение номера (стены, потолки, ковры и т.п.) Потребитель (Заказчик) возмещает ущерб в размере ремонта, химической чистки и т.д., в зависимости от степени загрязнения.

**5.6. Потребителю (Заказчику), проживающему в «Отеле» запрещается:**

- курить в номерах, холлах и коридорах Отеля, и других общественных местах, не предназначенных для курения, штраф за курение в номере – **2000 рублей**;
- проживать в Отеле с животными, птицами, рептилиями и иными представителями животного мира;
- оставлять посторонних лиц в своё отсутствие, а также передавать электронный карту – ключ от номера другим лицам;
- хранить оружие, боеприпасы и взрывчатые вещества, взрывчатые, токсичные материалы, оружие, наркотические средства; использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.), открытый огонь (свечи и т.п.); громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, огнестрельное оружие; пользоваться

- дополнительными нагревательными приборами (обогреватель, кипятильник и т.д.);
- при утрате/повреждении ключа – карты от номера – **штраф 800 рублей**;
  - выбрасывать бутылки и другой мусор из окон Отеля; загрязнять территорию Отеля; переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество «Отеля»;
  - с 23.00 по 08.00 – шуметь, громко включать телевизор, производить действия, нарушающие тишину и покой других Гостей, проживающих в Отеле.
  - проявлять агрессию, аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах и т.д.) по отношению к другим Гостям и сотрудникам Отеля;
  - находиться в общественных зонах (коридорах, холлах, лестницах, лобби Отеля) в нижнем белье, обнажёнными, с обнажённым торсом, в купальнике, босиком;
  - без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, самовольно перевешивать, перемещать и использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и общественных зонах Отеля.

В случае несоблюдения Потребителем (Заказчиком) вышеуказанных требований, а также нарушения общепризнанных норм поведения, администрация вправе отказать Потребителю (Заказчику) в предоставлении услуг и досрочно выселить из номера без возвращения денежных средств за оплаченные, но не полученные услуги, включая проживание в номере.

**5.7.** Отель вправе отказать в обслуживании Потребителям (Заказчикам), имеющим признаки алкогольного или наркотического опьянения, и поведение которых может создать неудобства для Гостей Отеля.

**5.8.** Администратор на своё усмотрение имеет право запретить Потребителю (Заказчику) и его посетителям проход в Отель в случаях, предусмотренных п.5.7.

**5.9.** Контроль за соблюдением Потребителями (Заказчиками), общественного порядка и тишины в ночное время осуществляется сотрудниками Отеля. В случае нарушения Потребителями (Заказчиками) и их Гостями общественного порядка и тишины, сотрудники вправе вызвать органы полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

**5.10.** Музыкальные и шумовые мероприятия, разрешены только по согласованию с администрацией, в строго отведённых для этой цели местах, во время с 10:00 до 23:00 часов.

**5.11.** Администрация отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Потребителем (Заказчиком): для уборки, при задымлении, затоплении, а также в случае нарушения Гостем настоящего Порядка проживания, общественного порядка и порядка пользования бытовыми приборами.

**5.12.** К Гостям отеля могут приходиться посетители с 08:00 до 23:00 часов. На приход посетителя должен дать согласие проживающий в номере, а администратор ведёт запись всех приходящих к постояльцу посетителей. Посетитель обязан предоставить администратору документ, подтверждающий личность (паспорт).

**5.13.** В случае обнаружения забытых вещей, администрация Отеля принимает меры к возврату их владельцам. Хранение вещей в отеле осуществляется в течение 14 дней.

**5.14.** Персональные данные Потребителя (Заказчика) обрабатываются в соответствии с ФЗ «О персональных данных» № 152-ФЗ.

Потребитель (Заказчик):

- подтверждает, что все указанные им данные принадлежат лично ему;
- даёт согласие на обработку Отелем предоставляемых в составе информации персональных данных;
- выражает согласие с условиями обработки персональных данных без оговорок и ограничений.

**5.15.** Подпись за ознакомление и согласие с настоящими правилами проживания производится в журнале регистрации, при заезде в Отель, тем самым Потребитель (Заказчик), принимает на себя обязательство выполнять вышеописанные правила и нести ответственность за нарушение этих правил. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Потребителе (Заказчике), и посетителях Отеля.

**5.16.** На стойке приёма и размещения, находится Книга отзывов и предложений, доступная для всех Гостей. Все оставленные отзывы и предложения рассматриваются администрацией Отеля.