

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
Общества с ограниченной ответственностью «ДонГрад»
С.В.Голик
«09» января 2025г.

**Правила проживания
и пользования гостиничными услугами в Бутик-отеле «Старый город»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами в Бутик-отеле «Старый город» (далее - Правила) разработаны в соответствии с законом РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (далее - Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации), Федеральным законом от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма последствий потребления табака», Федеральным законом РФ от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 18 июля 2006 года N 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 25.06.1993 N 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации», регулирующих правоотношения между Исполнителем и Потребителями.

1.2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

"бронирование" - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

"время выезда (расчетный час)" - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

"время заезда" - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

"заказчик" - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

"потребитель", «гость» - 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 «ДонГрад», юридическое лицо, предоставляющее гостиничные услуги;

"цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

**2. Информация об исполнителе и о предоставляемых
исполнителем гостиничных услугах**

2.1. Сведения об исполнителе:

Общество с ограниченной ответственностью «ДонГрад», далее – Исполнитель, сведения о государственной регистрации: Свидетельство о государственной регистрации юридического лица серия 61 № 007792420, выданного Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 26 по Ростовской области 11 июня 2015 года, ОГРН 1156196046478, ИНН 6166093868, местонахождения: г. Ростов-на-Дону, проспект Шолохова, 316, телефон 8 (863) 303-08-08;

2.2. Сведения о гостинице:

Бутик-отель «Старый город» - Категория гостиницы – «четыре звезды», дата выдачи и номер свидетельства — 17.06.2024г., № 23/АА-004-2022/2651-2024, срок его действия — с 17 июня 2024 г. по 16 июня 2027г., выданного аккредитованной организацией – Общество с ограниченной ответственностью «Центр сертификации, классификации и контроля качества», регистрационный номер аттестата аккредитации № АА-004-2022 от 20.01.2022г, сроком действия до 19.01.2025г.

Уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный гостинице в реестре классифицированных средств размещения - РЕЕСТРОВАЯ ЗАПИСЬ: № 27728 от 27.08.2024;

Ссылка в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о гостинице:
<https://knd.gov.ru/simpleregistry/?registryid=63ef2fc7a445e900072d7e10®istryitemid=66ce086072294879b552a93b>

2.3. Сведения о категории номеров гостиницы:

Высшая «Люкс» (1 номер) - № 11; Высшая «Джуниор сьюит» (5 номеров) – №№ 1-4, 12; Первая категория (7 номеров) - №№ 5-10, 13.

Цена номеров (места в номере) указываются в Прейскуранте, размещаемом на стойке регистрации гостей;

2.4. Перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере) - указываются в Прейскуранте, размещаемом на стойке регистрации гостей;

2.5. Сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг:

Исполнителем установлена посуточная и почасовая оплата проживания. Порядок оплаты установлен в разделе 3 настоящих Правил.

2.6. Перечень и цена иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты указываются в Прейскуранте, размещаемом на стойке регистрации гостей;

2.7. Сведения о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования установлены в разделе 4 настоящих Правил;

2.8. Предельный срок проживания в Гостинице для граждан РФ - не устанавливается. Для иностранных граждан в соответствии со сроками, установленными законодательством РФ и/или сроками действия визы, миграционной карты.

2.9. Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами:

- При направлении в служебные командировки судьи пользуются правом бронирования и получения вне очереди мест в гостиницах и приобретения проездных документов на все виды транспорта (Закон РФ от 26 июня 1992 г. № 3132- I «О статусе судей в Российской Федерации»).
- Судебный пристав, направленный в служебную командировку, пользуется правом приобретения вне очереди проездных документов на все виды транспорта и размещения в гостинице по служебному командировочному удостоверению (Федеральный закон от 21 июля 1997 г. № 118-ФЗ «О судебных приставах»).
- Сотрудник полиции, следующий к новому месту службы или направленный в служебную командировку, пользуется правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах, приобретения проездных документов на все виды транспорта по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке (Федеральный закон от 7 февраля 2011 г. № 3-ФЗ «О полиции»).
- Сотрудники Следственного комитета и федеральные государственные гражданские служащие, направляемые в служебные командировки, пользуются правом бронирования и получения во внеочередном порядке мест в гостиницах и приобретения проездных документов на все виды транспорта (Федеральный закон Российской Федерации от 28.12.2010 № 403-ФЗ «О Следственном комитете Российской Федерации» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации).
- При направлении в служебные командировки прокурорские работники пользуются правом бронирования и получения вне очереди мест в гостиницах и приобретения проездных документов на все виды транспорта (Федеральный закон от 17 января 1992 г. № 2202- I «О прокуратуре Российской Федерации»).
- Сотрудники уголовно-исполнительной системы, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку, пользуются правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах, приобретения проездных документов на все виды транспорта по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке (Закон РФ от 21.07.93г. № 5473- 1 «Об учреждениях и органах, исполняющих уголовные наказания в виде лишения свободы»).
- Военнослужащий имеет право на приобретение проездных документов для себя и членов своей семьи на все виды транспорта вне очереди при следовании в служебную командировку, на новое место военной службы, а также к месту использования отпуска и обратно. При этом военнослужащий, проходящий военную службу по контракту, направляемый в служебную командировку, пользуется правом на бронирование и получение вне очереди места в гостинице по командировочному удостоверению (Федеральный закон от 27.05.1998г. №76-ФЗ «О статусе военнослужащих»).
- Сотрудники федеральной противопожарной службы, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку, пользуются правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах, приобретения проездных документов на все виды транспорта по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке (Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»).
- Сотрудник таможенного органа, следующий к новому месту службы или направленный в служебную командировку, пользуется правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах, приобретения проездных документов на все виды транспорта по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке (Федеральный закон от 21 июля 1997 г. № 114-ФЗ «О службе в таможенных органах Российской Федерации»).
- Предоставить работникам Государственной налоговой службы Российской Федерации по предъявлении служебных и командировочных удостоверений право внеочередного приобретения билетов на все виды транспорта, а также получения мест в гостиницах (Постановление Правительства РФ от 8 апреля 1992 г. № 230 «Вопросы Государственной налоговой службы Российской Федерации»).
- лицо начальствующего состава органов федеральной фельдъегерской связи, направленное в служебную командировку, пользуется правом на приобретение вне очереди проездных документов на все виды транспорта и правом на внеочередное размещение в гостинице по командировочному удостоверению (Федеральный закон от 17 декабря 1994 г. № 67-ФЗ «О федеральной фельдъегерской связи»).
- Герои Социалистического Труда; полные кавалеры Трудовой Славы ст. 1.1, ст. 5 Федерального закона от 9 января 1997 г. № 5-ФЗ «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации и полным кавалерам ордена Трудовой Славы»;
- инвалиды войны, пп. 28 п. 1 ст. 14 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»;
- участники Великой Отечественной войны пп. 19 п. 1 ст. 15 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ;
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда» пп. 15 п. 1 ст. 18 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ;
- Герои Советского союза; Герои Российской Федерации; полные кавалеры ордена Славы (ст. 1.1, ст. 7 Закона Российской Федерации от 15 января 1993 г. № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;
- лица, сопровождающие членов Совета Федерации, депутаты Государственной Думы, сотрудники уголовно-исполнительной системы, судьи, прокурорские работники.

Вышеуказанные категории лиц пользуются правом внеочередного получения мест в гостинице.

При установлении законом РФ иных категорий граждан, имеющих право на льготы при предоставлении гостиничных услуг, Гостиница предоставит такие льготы.

2.10. Сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами – не оказываются;

2.11. Сведения о времени заезда и времени выезда из гостиницы время заезда - 14:00, время выезда 12:00 по местному времени гостиницы;

2.12. Настоящие Правила размещены на стойке регистрации гостей, имеются в каждом номере, а также размещены на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" Бутик-отеля «Старый город» - www.старыйгород161.рф.

3. ПОРЯДОК ПОСЕЛЕНИЯ, РЕГИСТРАЦИИ, ПРОЖИВАНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ

3.1. Гостиница предназначена для временного проживания граждан в течение срока, согласованного сторонами. По истечении согласованного срока Потребитель обязан освободить номер. При желании продлить проживание, Потребителю необходимо сообщить об этом администратору гостиницы. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

3.2. Режим работы Гостиницы круглосуточный, семь дней в неделю.

3.3. В Гостинице установлен единый расчётный час — 12:00 (время местное). Время Заезда 14:00 (время местное), время выезда из Гостиницы — 12:00 (время местное).

3.4. Бронирование номера в Гостинице осуществляется после внесения Заказчиком, Потребителем предоплаты в размере не менее стоимости одних суток проживания, а бронирование 50 и более процентов номерного фонда Гостиницы осуществляется после внесения Заказчиком, Потребителем предоплаты в размере не менее 50% стоимости номеров за весь период бронирования.

В период с 01 октября по 30 апреля бронирование номера в Гостинице возможно без внесения Заказчиком, Потребителем предоплаты, за исключением бронирования 50 и более процентов номерного фонда Гостиницы, которое осуществляется после внесения Заказчиком, Потребителем предоплаты в размере не менее 50% стоимости номеров за весь период бронирования.

Заселение в Гостиницу Потребителя производится при полной оплате номера/номеров за весь период проживания.

3.5. Заезд в Гостиницу без предварительного бронирования может быть произведен только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дату заезда.

3.6. Заселение Потребителя осуществляется при условии предъявления Потребителем 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.

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.

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).

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 несовершеннолет-

них 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).

В случае принятия исполнителем решения об использовании единой биометрической системы в целях заселения в гостиницу потребителей исполнитель:

- а) обеспечивает идентификацию и (или) аутентификацию потребителей 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 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, 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.

Заселение иностранных граждан осуществляется по предъявлении ими национального паспорта (обязателен всегда) вместе с миграционной картой/ разрешением на временное проживание на территории РФ/ видом на жительство.

3.7. Исполнитель отказывает Потребителю в размещении при отсутствии вышеперечисленных документов.

3.8. При оформлении проживания Исполнитель обязан ознакомить Потребителя с категорией номеров, действующими тарифами на проживание, видами услуг, предоставляемыми в Гостинице бесплатно или за дополнительную плату путем размещения данной информации на стойке регистрации.

3.9. Плата за проживание и услуги в Гостинице осуществляется по ценам, согласно утвержденному генеральным директором ООО «ДонГрад» Прейскуранту. Цена на размещение в Гостинице может изменяться в любое время на усмотрение Исполнителя. Стоимость номера фиксируется при бронировании номера и не изменяется вплоть до окончания забронированного срока пребывания Потребителя в Гостинице.

За проживание в Гостинице детей до 6 лет без предоставления ему отдельного (дополнительного) места, плата не взимается.

При предоставлении дополнительного места взимается плата по тарифу, указанному в Прейскуранте цен на номера и дополнительные услуги.

Оплата за проживание и дополнительные услуги производится в рублях РФ, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления или с использованием расчетных (банковских) карт, предусмотряемых действующим законодательством РФ.

Фискальный чек и квитанция об оплате выдаются при внесении наличных денежных средств в кассу Гостиницы или при списании денежных средств с банковской карты Потребителя.

3.10. Ранний заезд – предоставление Гостю номера с 00.00 часов до 14.00 часов даты заезда Гостя.

Услуга Ранний заезд может быть предоставлена:

1. При фактическом раннем заезде Гостя - при условии, что забронированный Гостем номер будет свободен и готов к заселению на момент его раннего заезда;
2. При бронировании Гостем услуги Ранний заезд, т.е. при осуществлении заблаговременного бронирования Гостем услуги Ранний заезд в период с 01 октября по 30 апреля. С 01 мая по 30 сентября бронирование услуги Раннего заезда не осуществляется, услуга Раннего заезда в этот период предоставляется, если забронированный Гостем номер будет свободен и готов к заселению на момент такого заезда.

За ранний заезд установлена плата за проживание, которая осуществляется из расчета:

- при фактически раннем заезде – почасовая оплата номера, согласно Прейскуранта цен; При заселении с 12-00 часов до 14-00 часов при наличии свободных и готовых к заселению номеров плата за ранний заезд не взимается.
- при бронировании услуги Ранний заезд (которая возможна только в период с 01 октября по 30 апреля) - ½ стоимости номера за сутки.

3.11. Поздний выезд – предоставление Гостю номера с 12.00 часов до 24.00 часов даты выезда Гостя. В случае позднего выезда Гостя плата за проживание осуществляется из расчета почасовой оплаты за занимаемый номер. При выезде Гостя после 24.00 часов плата за проживание осуществляется из расчета полной стоимости номера за сутки. Стоимость 1 часа номера указывается в Прейскуранте цен на услуги бутик-отеля «Старый город» (далее — Прейскурант цен). Предоставление услуги - Поздний выезд Гостя возможно при условии, что занимаемый Гостем номер не забронирован иным лицом.

3.12. В случае досрочного освобождения Потребителем оплаченного номера, и подачи Потребителем соответствующего заявления о расторжении договора оказания гостиничных услуг, Гостиница производит возврат Потребителю денежных средств за оплаченный номер с удержанием фактически понесенных Исполнителем расходов, а Заказчику (юридическому лицу) – возврат осуществляется с дополнительным удержанием 20% от оплаченной стоимости номера (номеров) за период досрочного освобождения, что является причитающимся Исполнителю вознаграждением по заключенному с Заказчиком (юридическим лицом) договору об оказании гостиничных услуг.

Возврат денег производится в установленном порядке после инспекции номера. Гость обязан предоставить оригинал фискального чека, а в случае оплаты кредитной картой дополнительно предоставить оригинал слипа с личной подписью. Возврат денежных средств производится в течение 10 рабочих дней со дня получения от Потребителя, Заказчика заявления о досрочном освобождении номера.

В случае, если оплата услуг проживания проводилась при бронировании номера через агента, комиссионера, возврат денежных средств производится только этими лицами.

3.13. При принудительном выселении Потребителя в связи с грубым нарушением правил проживания в Гостинице или

совершением неправомерных действий в отношении других Потребителей или персонала Гостиницы возврат денежных средств за неиспользованные услуги осуществляется с учетом компенсации расходов Исполнителя.

3.14. При опоздании Потребителя более чем на 24 часа взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

3.15. Перевод из одного номера в другой может производиться по желанию Потребителя (при наличии свободного, незабронированного номера) или по производственной необходимости, сложившейся в Гостинице. Перевод оформляется администратором гостиницы.

3.16. По просьбе проживающих, с согласия Исполнителя, допускается нахождение посетителей в номере Потребителя с 07:00 до 23:00 часов по предъявлению посетителем документа, удостоверяющего его личность. Исполнитель не несет ответственности за действия посетителей Потребителя.

3.17. Лица, поселяющиеся в Гостинице, являются субъектами персональных данных согласно ФЗ от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных». Указанные лица, предоставляя Исполнителю свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что Исполнителю персональные данные Потребителей необходимы в целях надлежащего оказания Гостиничных услуг, а также, в целях осуществления регистрационного учёта, Потребитель, поселяющийся в Гостинице, подписывая Договор об оказании гостиничных услуг, подтверждает, что предоставляет Исполнителю свое согласие на обработку своих персональных данных с условиями, изложенными в названном договоре.

3.18. В соответствии со статьей 12 пункта 5 Федерального закона от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, Гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания устанавливается запрет курения табака. Кроме того, согласно статье 19 пункта 3 вышеупомянутого федерального закона на территориях и в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, Гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания, бытовых услуг запрещается розничная торговля табачной продукцией. Таким образом, курение и продажа табачных изделий на территории Гостиницы запрещена.

Номера для проживания объявлены **некурящей зоной**. Отведены специальные места для курения.

3.19. Исполнитель обеспечивает проживающим Потребителям следующие виды услуг без дополнительной платы:

- а) вызов скорой помощи;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка, льда;

Исполнитель оказывает Потребителю дополнительные платные услуги по его желанию в соответствии с перечнем услуг и действующим прейскурантом на них, размещенном на стойке регистрации.

Исполнитель не вправе без согласия Потребителя оказывать дополнительные платные услуги.

4. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

4.1. Бронирование номера в Гостинице осуществляется путем направления заявки Исполнителя посредством телефонной связи, электронной почты или на сайте:

Тел.: 8 863 303-08-08;

e-mail: oldtownrostov@gmail.com;

сайт Исполнителя: www.старыйгород161.рф.

4.2. Исполнитель применяет в гостинице следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда 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 договор прекращается;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 14.00 дня заезда, после чего договор прекращается.

Исполнитель отказывает Потребителю, Заказчику в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

4.3. Гарантией бронирования номера считается оплата Заказчиком, Потребителем номера/номеров в размере не менее стоимости одних суток проживания, а при бронировании 50 и более процентов номерного фонда Гостиницы гарантией бронирования считается оплата Заказчиком, Потребителем в размере не менее 50% стоимости номеров за весь период бронирования.

4.4. Отказ от бронирования должен быть осуществлен не менее, чем за 3 (трое) суток до даты (времени) заезда.

4.5. Потребитель может гарантировать своё бронирование следующими видами оплаты:

наличными денежными средствами в Гостинице;

с помощью банковских карт, предусматриваемых действующим законодательством РФ;

путем безналичного перевода денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

4.6. В случае отказа Потребителя от бронирования номера и направления Исполнителю соответствующего письменного уведомления о таком отказе на его электронный адрес в срок, указанный в п. 3.4. настоящих Правил, предоплата Потребителю возвращается с удержанием фактически понесенных Исполнителем расходов, а Заказчику (юридическому лицу) – возврат осуществляется с дополнительным удержанием 20% от оплаченной стоимости номера (номеров), что является причитающимся Исполнителю вознаграждением по заключенному договору об оказании гостиничных услуг.

В случае нарушения указанного в п. 3.4. настоящих Правил срока уведомления, или осуществления бронирования менее чем за 3 суток до даты заезда, Исполнитель вправе удержать из внесенной Потребителем предоплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания согласно тарифу, действующему на момент проведения указанной операции. Данная

сумма является возмещением реальных расходов Исполнителя за фактический простой номера или резервирование номера на имя Потребителя на весь период его проживания.

4.7. При выезде из Гостиницы Потребитель производит окончательный расчет за предоставленные услуги и сдает ключ от номера администратору гостиницы.

4.8. Размещение Гостей по их прибытии производится на срок, указанный в договоре на оказание гостиничных услуг, для иностранных граждан – с учетом срока действия визы или миграционной карты.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ

5.1. Гость обязан:

- соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по Прейскурантам цен на имущество Бутик-отеля «Старый город», находящихся в каждом номере. В случае нанесения ущерба составляется Акт об установлении ущерба в 2-х экземплярах. При отказе Гостя подписать Акт, об этом делается соответствующая отметка в Акте об установлении ущерба;
- не беспокоить других Гостей, проживающих в гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в гостинице;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- соблюдать санитарно-эпидемиологические требования, установленные действующим законодательством, нормативно-правовыми актами и нести установленную ответственность за нарушения соблюдения таких санитарно-эпидемиологических требований;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при заезде в гостиницу с животным соблюдать «Правила проживания гостей с животными»;
- при выезде из гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить администратора о своем выезде и сдать ключ.

5.2. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков. Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.

5.3. В гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться электронагревательными приборами;
- переставлять мебель в номере;
- нарушать покой проживающих Гостей после 23:00;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр., не предусмотренных «Правилами проживания гостей с животными»;
- курение.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

5.4. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

6.1. Исполнитель обязан:

1. информировать гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом;
2. обеспечить наличие в каждом номере настоящих Правил, правил противопожарной безопасности;
3. обеспечить предлагаемые услуги полному соответствию нормам санитарно-эпидемиологических требований, другим нормативным актам;
4. обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы;
5. своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде.

6.2. Исполнитель имеет право:

1. произвести замену предоставленного Гостю номера или места и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях

экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

2. Отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются гостиницей на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на Гостя всех расходов по их содержанию. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация гостиницы располагает информацией о месте его нахождения.

3. Отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из гостиницы в случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя.

7. Ответственность

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. Исполнитель не несет ответственности за нарушения в работе городских коммуникаций (отключение электричества, водопровода, отопления и прочее).

7.3. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы Потребитель возмещает ущерб в размере рыночной стоимости утраченного или поврежденного имущества на дату причинения ущерба, а также несет материальную ответственность за нарушения, причиненные приглашенными им лицами, согласно «Прейскуранту на порчу имущества в Бутик-отеле «Старый город».

7.4. Исполнитель не несет ответственности за не вверенные работникам Гостиницы вещи (включая ценные вещи), а также за вещи, оставленные без присмотра в общественных помещениях Отеля или иных помещениях, не предусмотренных для хранения.

7.5. Исполнитель не несет ответственности за утрату денег, иных ценностей, ценных бумаг и других вещей Потребителя, не принятых гостиницей на хранение либо не помещенных Потребителем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф.

8. Порядок разрешения споров.

8.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора и выдается по первому требованию гостя.

8.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

8.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом гостиницы, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

8.4. Если администрации Гостиницы не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, Гость имеет право при наличии акта о выявленных нарушениях в течение 14 дней со дня их обнаружения предъявить свои претензии.

8.5. При отсутствии упомянутого выше акта рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.

9. Правила противопожарной безопасности

9.1. Никогда не накрывайте включенные торшеры, настольные лампы или бра простынями, одеялами и прочими предметами из сгораемого материала.

9.2. Посмотрите в окно номера, чтобы определить свое местонахождение в здании. Ознакомьтесь с положениями на этаже эвакуационных выходов.

В случае пожара в Вашем номере, немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону 010 - для абонентов МТС, МЕГАФОН, TELE2; для абонентов Билайн - по телефону 001. По возможности, сообщить об опасности администратору гостиницы.

9.3. В случае пожара:

Если в комнате дым, находитесь в комнате максимально низко у пола, старайтесь не стоять в полный рост. Дым и газ поднимаются вверх. Если дверь номера стала горячей или из-под нее проникает дым, НЕ ОТКРЫВАЙТЕ ДВЕРЬ. Если возможно, откройте дверь и следуйте к эвакуационному выходу. Направляясь к эвакуационному выходу, закройте за собой дверь номера. Если Вы не можете выйти из номера. Если Вы видите снаружи дым, не открывайте окно. Если дыма нет, откройте окно и вывесите наружи простыню или одеяло. ЗОВИТЕ НА ПОМОЩЬ! Наполните ванну водой. Для того чтобы погасить огонь, пользуйтесь ведром для мусора. Накройте рот и нос мокрым полотенцем. Намочите полотенца и простыни и заткните ими щели вокруг двери. Отключите в номере вентиляцию. Если Вы не можете найти выключатель, заткните вентиляционные отверстия мокрыми полотенцами. Если стены и двери номера горячие, по возможности облейте их водой. Постоянно поддерживайте их во влажном состоянии. **СОХРАНЯЙТЕ СПОКОЙСТВИЕ В ЛЮБОЙ СИТУАЦИИ!**