

# ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В АО «Гостиница «Октябрьская»

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в Гостинице «Октябрьская» (далее - Гостиница) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей» и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги).

Полное наименование: Акционерное общество «Гостиница «Октябрьская»

Сокращенное наименование: АО «Гостиница «Октябрьская»

Юридический и почтовый адрес: 432000, город Ульяновск, улица Плеханова, дом 1.

В соответствии с государственной системой классификации объектов туристической индустрии, Гостинице присвоена категория **три звезды**, что подтверждается свидетельством о присвоении категории гостинице или иному средству размещения № 550005160 выданном Аккредитованной организацией по классификации гостиниц и иных средств размещения ООО «Отель-Эксперт» 26.04.2016 года.

Гостиница предназначена для временного проживания Гостей на согласованный срок.

Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

Настоящие Правила размещены в Службе приема и размещения и на официальном сайте АО «Гостиница «Октябрьская» [www.ho73.ru](http://www.ho73.ru)

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Бронирование – заказ Клиентом услуг, оказываемых в Гостинице, на определенную дату и определенное время с целью получить обслуживание в Гостинице и с обязательством Клиента прибыть в Гостиницу в указанные дату и время.

Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Клиента до 14 часов 00 минут дня по местному времени дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Клиента с него взимается плата за фактический простой номера забронированной категории в размере стоимости размещения за 1 (одни) сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

Гарантированным бронирование считается также в следующих случаях:

- при внесении Клиентом 100% предоплаты за услуги Исполнителя;
- при наличии между Исполнителем и Клиентом действующего договора, где закреплено право Клиента на отсрочку платежа.

Исполнитель - АО «Гостиница «Октябрьская» (местонахождение: 432000, город Ульяновск, улица Плеханова, дом 1, ОГРН 10873250000729, ИНН 7325076703, КПП 732501001).

Клиенты – любые физические и юридические лица, имеющие намерения заказать либо заказывающие и использующие услуги, оказываемые Исполнителем.

Услуги - Исполнитель оказывает следующие виды услуг в Гостинице (включая, но не ограничиваясь):

- гостиничные услуги;
- услуги по организации питания;
- услуги бильярда;

- иные услуги, оказываемые Гостиницей.

Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Клиента до 14 часов 00 минут дня по местному времени в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

## **1. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

### **1.1. Способы бронирования**

Заявки от физических и юридических лиц принимаются:

по тел/факс (8422) 42 12 65 / 41 70 95 | 8 800 234 73 73 круглосуточно

по эл.почте: e-mail: [hotel.mv@mail.ru](mailto:hotel.mv@mail.ru)

на сайте: [www.ho73.ru](http://www.ho73.ru)

При бронировании, размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Службой приёма и размещения Гостиницы.

Бронирование считается подтверждённым после письменного подтверждения от Службы бронирования Гостиницы по электронной почте, факсу либо устным путем.

### **1.2. Информация, необходимая для бронирования**

**Для физических лиц:** фамилия, имя, отчество; дата и время заезда (выезда); категория и количество номеров, контактные телефоны.

**Для юридических лиц:** Заявка должна быть на фирменном бланке организации-плательщика, с печатью, и подписью руководителя и содержать следующую информацию:

- дата заезда и выезда
- количество бронируемых номеров и их категории и количество человек в каждом номере;
- ФИО гостей, возраст;
- тарифный план проживания;
- форма оплаты, плательщик;
- гарантия оплаты;
- контактный телефон, название организации, фамилия и имя лица, сделавшего заявку либо иное контактное лицо, через которое осуществляется подтверждение бронирования;

Если не указано время заезда, номер резервируется с 12:00. В письменных заявках необходимо указывать контактную информацию (телефон, факс, e-mail).

### **1.3. Сроки отправки подтверждений и отказов**

Подтверждение письменных заявок (электронная почта, факс, бронирование на сайте) осуществляется в течение 3-х часов с момента получения заказа. Заявки, принятые с 21:00 до 9 утра, подтверждаются до 12:00.

Бронирование по телефону осуществляется в режиме реального времени в часы работы отдела.

Гостиница сообщает о результатах бронирования любым из возможных способов (телефон, факс, e-mail, иное).

Гостиница отказывает в удовлетворении заявки по причине непредставления Клиентом информации на основании п.1.2, либо по причине отсутствия у Гостиницы свободных номеров. В случае подтверждения заявки на бронирование Гостиница направляет Клиенту сообщение о подтверждении бронирования. В случае отказа Гостиница направляет Клиенту сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Клиенту:

- при бронировании на Сайте Гостиницы путем направления электронного сообщения на электронный адрес, указанный Клиентом при регистрации на Сайте Гостиницы;
- при бронировании по телефону путем направления электронного сообщения на электронный адрес, озвученный Клиентом при бронировании либо устным путем;
- при бронировании по электронной почте путем направления электронного сообщения на электронный адрес, указанный Клиентом при бронировании.

### **1.4. Способы оплаты, период действия цен.**

Для физических лиц: наличный расчет по факту размещения либо оплата кредитными картами VISA, MASTER CARD, MAESTRO.

Для юридических лиц: безналичный банковский перевод, наличный расчет либо кредитными картами VISA, MASTER CARD, MAESTRO по факту размещения.

При безналичном переводе оплата должна поступить на расчетный счет Гостиницы, не позднее чем за 3 банковских дня до даты заезда при авансовом платеже, либо не позднее 3-х банковских дней после фактического выезда гостя. В случае заселения в Гостиницу от Организации по заявке без заключения договора, производится 100% предоплата до заезда гостя согласно выставленному счету. В случае, если платеж произведен, а оплата не поступила в установленные договором сроки, необходимо, по предварительной договоренности с менеджером отдела бронирования, выслать по факсу (8422) 42-12-65 либо на электронную почту hotel.mv@mail.ru копию платежного поручения.

Возможно изменение формы оплаты на наличный расчет, для этого необходимо уведомить отдел бронирования и размещения Гостиницы.

Информация о текущих ценах публикуется на официальном сайте Гостиницы. В случае изменения стоимости проживания, новые цены публикуются на официальном сайте Гостиницы не позднее, чем за 5 суток до их введения в действие. Оплата счетов Гостиницы происходит по тарифам, действующим на момент предоставления услуг.

Оплата взимается начиная с даты, указанной в заявке на бронирование.

### **1.5. Статус заявки**

Заявка считается неподтвержденной после получения письменного или устного уведомления от отдела бронирования Гостиницы с указанием причины отказа.

Заявка считается подтвержденной после получения письменного или устного подтверждения отдела бронирования и размещения Гостиницы. Подтвержденные заявки имеют 2 статуса:

**Гарантированное бронирование** — заявка получает такой статус, если услуги Гостиницы заранее оплачены или у организации, осуществляющей резервирование, заключен соответствующий договор с Гостиницей. Номер при гарантированном бронировании будет удерживаться в течение 1 суток, независимо от того приехал гость или нет. Однако, в этом случае, Гостиница взимает штраф за простой номера в размере стоимости 1 суток проживания.

**Негарантированное бронирование** — заявка получает такой статус, если услуги Гостиницы оплачиваются по факту размещения. Этот тип бронирования не гарантирует получение Гостиницей оплаты за не прибывшего клиента. Поэтому, если гость не приехал до часа отмены бронирования, заявка может быть аннулирована. Забронированный гостем номер, в случае если гость не уведомил Гостиницу о задержке прибытия и не ответил на звонок сотрудника отдела бронирования по номеру указанному как контактный телефон, удерживается в ожидании до 14-00 час.

Расчетный час заезда и выезда в гостинице – 12-00 (по местному времени).

Доплата за ранний заезд – 00:00-12:00 – 100 руб./час, но не более 50% стоимости номера проживания.

Доплата за поздний выезд – с 12:00 до 18:00 – 100 руб./час, после 18:00 – 50% от стоимости номера проживания. В случае задержки выезда более 12 часов производится оплата за полные сутки.

### **1.6. Отмена и изменение бронирования**

В случае отказа (аннуляции) Клиента от подтвержденного Гостиницей бронирования письменное уведомление о такой отмене должно быть направлено Клиентом Гостинице способом, обеспечивающим получение Гостиницей такого уведомления, но не позднее, чем за 72 (семьдесят два) часа до официально установленного Исполнителем часа заезда (14 часов 00 минут по местному времени) групп клиентов (от 7 человек и более) и не позднее 1 дня до даты заезда клиентов-индивидуалов (от 1 до 6 чел.). В случае нарушения указанного срока услуга бронирования в любом случае считается оказанной, а Клиент, подавший заявку на бронирование, обязан оплатить услуги по бронированию, оказанные Исполнителем, в размере, равном суточной стоимости проживания в номере, указанном в заявке на бронирование.

При негарантированном бронировании аннуляция заявки происходит автоматически, без предварительного уведомления, если гость(и) не прибыл(и) в Гостиницу до заявленного часа отмены бронирования.

Отмена бронирования без предварительного уведомления возможна, в случае, когда в заявке, в качестве способа оплаты, указан безналичный банковский перевод, а оплата не произведена в установленные сроки.

При гарантированном бронировании аннуляция заявки происходит только по инициативе физического или юридического лица, осуществившего бронирование. Для этого необходимо обратиться в отдел бронирования Гостиницы не позднее, чем за один рабочий день до даты заезда, с письменной или устной просьбой с указанием номера брони. Заявка считается аннулированной после получения письменного или устного подтверждения отдела бронирования Гостиницы.

Если гостиница выполнила все свои обязательства, а заявка не была аннулирована, денежные средства за неоказанные услуги не возвращаются.

Для изменения информации в подтвержденной заявке, необходимо обратиться в отдел бронирования Гостиницы с письменной или устной просьбой с указанием номера брони. Изменения считаются подтвержденными после получения письменного или устного подтверждения отдела бронирования Гостиницы. Если Отель выполнил все свои обязательства, а заявка не была изменена, денежные средства за неоказанные услуги не возвращаются. Отдел бронирования может отказать в просьбе, если такие изменения невозможны, при этом, заявка не аннулируется пока не будет получена соответствующая просьба лица, осуществившего бронирование.

### **1.7. Возврат денежных средств, отчетность**

Если заявка аннулирована (изменена) в соответствии с настоящими Правилами, возврат денежных средств за не оказанные услуги, происходит после письменного обращения в бухгалтерию Гостиницы о возврате денежных средств. Связаться с бухгалтерией можно через оператора Гостиницы либо по тел. (8422) 42-12-60. При обращении в бухгалтерию в письме необходимо указать номер заявки или название организации, оплатившей услуги Гостиницы, а также сумму, подлежащую возврату.

В случае отказа гостя от оплаченного номера в течении первого часа с момента поселения, Гостиница возвращает деньги в полном размере, если гость не использовал номер. Возврат денег производится в установленном порядке после инспекции номера сотрудником гостиницы. Гость обязан предоставить оригинал счета на оплату проживания в номере (подписанный гостем и администратором отеля) и оригинал фискального чека.

В случае отказа гостя от оплаченного номера позднее одного часа с момента поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

Возврат денежных средств производится тем же способом, которым была произведена оплата (безналичное перечисление/внесение денежных средств в кассу).

Отчетные документы по проживанию командированных лиц предоставляются только в случае производства оплаты проживания непосредственно в кассу или на расчетный счет гостиницы.

В случае если организация или командированное лицо производит бронирование и оплату размещения в гостинице посредством услуг третьей стороны (туроператора, турагенства и др.), отчетные документы не предоставляются.

Отчетные документы оформляются и выдаются командированным лицам в день выезда из гостиницы с 08:00 до 17:00 по рабочим дням и только при наличии доверенности командирующей организации.

## **2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ**

### **2.1. Регистрация**

Размещение гостей производится с момента их прибытия, на срок до даты завершения осуществленного бронирования, а для иностранных граждан также в пределах действия визы.

При наличии свободных мест, по желанию Клиента ему может предоставляться номер, отличный от забронированного (с соответствующим перерасчетом цены).

Заселение Гостя в гостиницу осуществляется при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном порядке:

- а) паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;

д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства;

и) удостоверение беженца;

к) проездной документ, выдаваемый лицу, признанному в порядке, установленном федеральным законом, на территории РФ беженцем.

Гость обязан заполнить анкету с подробным оформлением всех имеющихся в ней пунктов в соответствии с данными документа, удостоверяющего личность, подписать собственноручно и указать дату заполнения.

Регистрация в гостинице 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.

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, только вместе с родителями (усыновителями, опекунами) или близкими родственниками, сопровождающим лицом (лицами), имеющими оригинал документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц) (нотариально удостоверенная доверенность, выданная родителями несовершеннолетнего (опекунами, усыновителями)).

В случае, если несовершеннолетние лица (п. 6-7 настоящих Правил) находятся без сопровождения родителей (усыновителей, опекунов), или в случае, если сопровождающее их лицо (лица) не могут предоставить сотруднику гостиницы оригинал документа, удостоверяющего его полномочия на сопровождение несовершеннолетнего, гостиница вправе отказать такому несовершеннолетнему и неуполномоченному сопровождающему его лицу (лицам) в регистрации и размещении в гостинице, даже в случае гарантированного бронирования.

Общее количество проживающих Клиентов в номере не должно превышать максимально допустимого количества мест в номере. Исключение составляет проживание детей в возрасте до 5-и лет.

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», п. п. 25, 27-30 Приказа Федеральной миграционной службы от 29 августа 2013 г. № 364 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по осуществлению миграционного учета в Российской Федерации».

Все вновь прибывающие в Гостиницу гости должны пройти регистрацию по месту пребывания, т.е в Гостинице. Регистрацию осуществляют сотрудники Гостиницы (администраторы).

Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

Регистрация в гостинице 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.

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. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

## **2.2. Размещение и проживание**

Единый расчетный час в Гостинице - **12-00**.

Гарантированное время заезда - **14-00**, при наличии свободных номеров – по прибытию гостя.

При размещении до расчетного часа, с 0 до 12 часов, плата за проживание не взимается, а номер предоставляется только в случае наличия свободных мест, если не было предварительной заявки на ранний заезд. В последнем случае взимается 50% от стоимости номера за гарантированное бронирование. При продлении номера менее, чем на одни сутки: с 12:00 до 18:00 – взимается почасовая оплата, с 18:00 по 23:00 – взимается оплата за 0,5 суток, после 23:00 – взимается оплата за 1 сутки.

Доплата за ранний заезд – 00:00-12:00 – 100 руб./час, но не более 50% стоимости номера проживания.

Доплата за поздний выезд – с 12:00 до 18:00 – 100 руб./час, после 18:00 – 50% от стоимости номера проживания. В случае задержки выезда более 12 часов производится оплата за полные сутки.

При проживании менее суток (24 часов) оплата взимается за сутки.

Размещение Гостя по гарантированным заявкам осуществляется при полном совпадении информации, указанной в заявке (изменениях к заявке) с личными данными Гостя. В случае если данные Гостя не совпадают с гарантированной заявкой, размещение Гостя осуществляется по свободному поселению с внесением Гостем обеспечительного платежа за услуги Гостиницы при регистрации поселения.

За проживание в Гостинице детей до 5 (пяти) лет (при семейном размещении) без предоставления дополнительного места плата не взимается. При этом, услуги питания предоставляются по требованию за отдельную плату.

В Гостинице запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения Правил проживания в Гостинице, администрация Гостиницы не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста.

В Гостинице разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:

- 1) с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
- 2) с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, и сдает ключ от номера администратору Отдела бронирования и размещения. Под сдачей номера понимается: сдача номера горничной, сдача ключей и оплата дополнительных услуг Администратору отдела бронирования и размещения.

По истечении срока проживания Гость обязан освободить номер (место). Лица, желающие продлить срок проживания в Гостинице, лично сообщают об этом в Отдел бронирования и размещения не позднее, чем за 2 часа до окончания срока проживания. В противном случае Гостиница имеет право переселить Гостя в другой номер либо отказать в продлении проживания (в случае отсутствия свободных номеров). Продление проживания производится не менее чем на половину суток и с обязательной предварительной оплатой проживания за весь продленный период.

По просьбе Гостя в двухместных номерах категории «Двухместный» и «Люкс» может предоставляться дополнительное место с оплатой в соответствии с прейскурантом одновременно с оплатой номера.

### **2.3. Услуги Гостиницы**

В Гостинице предоставляются услуги, включенные в стоимость проживания:

- завтрак предоставляется с 07:00 до 10:00 (в зависимости от формы проживания и размещения);
- скоростной Интернет «Wi-Fi»;
- ежедневная уборка номеров;
- фены для волос;
- смена постельного белья через три дня проживания;
- смена полотенец ежедневно;
- пользование гладильной комнатой;
- чистка обуви;
- хранение ценностей в сейфе Отдела бронирования и размещения;
- вызов скорой помощи;
- вызов такси;
- побудка к определенному времени;
- рум-сервис, кроме часов завтрака (с 7-00 до 10-00).

В Отеле предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:

- бизнес-ланч предоставляется с 12:00 до 15:00;
- ужин предоставляется по заказу Гостя;
- охраняемая (система видеонаблюдения) автомобильная парковка для Гостей Отеля.
- банкет;
- организация конференций, семинаров, тренингов;
- предоставление во временное пользование конференц-залов и иных помещений;
- междугородняя/международная связь;
- услуги прачечной (стирка и утюжка одежды);
- химчистка;
- туристические и экскурсионные услуги;
- транспортные услуги;
- бильярд;
- продукция мини-бара

### **2.4. Права и обязанности Гостя**

Гости вправе:

- Пользоваться всеми услугами Гостиницы.
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиницы, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.

- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения.

Гости обязаны:

- Соблюдать Правила проживания и предоставления услуг.

- Уважать права других Гостей Гостиницы.

- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Гостиницы.

- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы и регламент их работы.

- Оплачивать счета за оказанные услуги Гостиницы в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

- Беречь имущество Гостиницы. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Гостиницы. В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Гостиницы, ответственность в полном объеме возлагается на Гостя.

- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья.

- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, освободить номер по истечении срока проживания, при выезде сдать ключ от номера администратору Службы приема и размещения.

- Соблюдать установленный в Гостинице «режим тишины».

- Разрешается посещение проживающих гостей приглашенными ими лицами с 8.00 до 23.00 по местному времени. При этом необходимо предъявить в службу приема и размещения, документ удостоверяющий личность, при несоблюдении правил пребывания в отеле этих лиц может быть ограничено во времени или прервано. Гость несет полную ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей.

Гостям запрещено:

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без разрешения генерального директора АО «Гостиница «Октябрьская» в служебных помещениях, кухне ресторана и других помещениях, закрытых для общего доступа. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, лифтах, номерном фонде Отеля, конференц залах, залах ресторана.

- Передавать третьим лицам ключ от номера во избежание хищений.

- Переставлять и передвигать мебель.

- В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить на территории Гостиницы, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Гостиницы (в том числе сигары, трубки, электронные сигареты, папиросы, сигареты, кальяны). Разрешается курить в строго отведенном для этой цели месте.

Нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ.

За курение в помещениях Гостиницы взимается плата в размере 1500 (одна тысяча пятьсот) рублей на возмещение расходов по дополнительной стирке покрывал, штор, очистке номера от табачного запаха.

- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право.



- Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафе, ресторане, в конференц-залах.
  - Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и мусор.
  - хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
  - использовать в пиротехнические средства (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.) без предварительного согласования с Гостиницей;
  - использовать в Гостинице шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления;
  - находится в наркотическом, алкогольном опьянении на территории Гостиницы.
  - производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия; хранить любые виды огнестрельного оружия.
  - Пользоваться нагревательными и другими электрическими приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
  - Выносить белье, полотенца и инвентарь из номера.
  - Пребывание в номере после 23:00 незарегистрированных посетителей.
  - В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Гостинице с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.
- Гостиница оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

## **2.5. Права и обязанности Гостиницы**

Гостиница обязана:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги.
- Информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах гостиницы, форме и порядке их оплаты.
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Гостиницы санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Гостиницы.
- Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостиницы в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории).
- Обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правилах противопожарной безопасности.
- Гостиница вправе отказать Клиенту в предоставлении услуг проживания и выселить Клиента из Гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Клиента в отношении персонала и других Клиентов агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества Гостиницы и/или других лиц.
- Гостиница отвечает за утрату денег, имущества и иных ценностей Гостя при условии, если они были приняты Гостиницей на хранение, либо были помещены Гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в номере Гостя или в ином помещении Гостиницы. Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

- Гостиница информируетGuestов, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Гостиницы.

Гостиница вправе:

- Сотрудники Гостиницы вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.

- В случае истечения срока проживания Гостя в Гостинице и его отсутствия по месту проживания более 2 часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы АХЧ Гостиницы и сделав опись имущества Гостя.

- В целях улучшения качества предоставления услуг Гостям Гостиницы, Гостиница вправе производить запись телефонных разговоров.

- Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.

- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Гостиница имеет право создать комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы АХЧ Гостиницы и составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников правоохранительных органов для выяснения всех обстоятельств.

- Досрочно выселить Гостя, если последний нарушает условия договора, злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка, при этом Гость возмещает Гостинице все понесенные ей расходы.

- Гостиница вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Гостиницы в рабочие дни и в дневное время. Работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

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.

Гостиница вправе 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.

На всей территории Гостиницы (за исключением душевых зон, зон туалетов и номерного фонда) работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись. Это делается в целях обеспечения безопасности и улучшения услуг, в частности для улучшения управления Гостиницей и обеспечения безопасности всех Клиентов, персонала Гостиницы и любых иных лиц, находящихся на территории Гостиницы. Клиент принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

## **2.6. Размещение с домашними животными.**

РазмещениеGuestов с домашними животными допускается в случае предварительного обращения (одновременно с заявкой на бронирование) Гостя - владельца домашнего животного о намерении разместиться в номере Гостиницы совместно с домашним животным. Ответ на полученное обращение предоставляется гостю в момент подтверждения заявки на бронирование либо в течение 3 дней с момента получения такого обращения.

Под определение «Домашнее животное» попадают мелкие породы собак и кошки весом до 5 кг.

В Гостинице разрешено проживание людей с ограниченными возможностями и обслуживающими их нужды собак поводырей.

Для обеспечения комфортабельного пребывания в Гостинице как владельцев животных, так и другихGuestов, установлены следующие правила:

- Владелец должен предъявить ветеринарный паспорт или ветеринарное свидетельство (сертификат) на животное. В случае отсутствия вышеуказанных документов, Гостиница вправе отказать в поселении.
- Все домашние животные, проживающие в Гостинице, должны быть зарегистрированы. В случае если Гость не исполнил обязанность по регистрации животного в Службе приема и размещения, он оплачивает Гостинице штраф в размере 2500 руб., после чего регистрирует животное.
- Всю ответственность за действия животного в полном объеме несет его владелец.
- Владелец животного должен держать его на поводке и в наморднике или в клетке.
- Животное должно быть чистым и легкоуправляемым.
- Выгул домашних животных на территории Гостиницы и на газонах – строго запрещен.
- Кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Гостинице - строго запрещается.
- Для туалета кошек и собак гость обязан привезти с собой специальный лоток.
- При заселении сотрудник Службы приема и размещения вправе осмотреть животное в целях проверки чистоты животного и соблюдения перечисленных выше условий.
- Владелец не должен оставлять животное без присмотра во время пребывания в Гостинице.
- Владелец должен обеспечить отсутствие животного в номере во время проведения уборки.
- Любое нарушение животным режима тишины, такое, например, как лай, должно пресекаться владельцем и быть сведено к минимуму.
- Животным запрещается находиться в ресторане Гостиницы.
- Гостиница оставляет за собой право, в случае агрессивного поведения животного по отношению к сотрудникам или Гостям Отеля, выселить владельца животного.

Запрещается:

- пользоваться гостевым кроватями, креслами для отдыха животных;
- мыть домашних животных в душевых кабинах, ванных номеров;
- использовать для гигиены животных полотенца и другие гостиничные постельные принадлежности.

Владелец животного несет материальную ответственность за: убытки, причиненные Гостинице животным, включая порчу мебели, стен, ковровых покрытия и прочие; ущерб, причиненный животным другим Гостям либо персоналу Гостиницы. При этом создается комиссия из представителей Службы приема и размещения и Службы АХЧ гостиницы и составляется акт, рассчитывается сумма, подлежащая возмещению, в соответствии с Прейскурантом на порчу имущества Гостиницы.

Владелец животного берет на себя полную материальную ответственность по решению проблем питания, чистки и выгула животного.

**В одном гостиничном номере разрешается проживание не более одного домашнего животного.**

## **2.7. Льготы при размещении в Гостинице**

Вне очереди, при наличии свободных номеров в Отеле размещаются:

- Герои России и Советского Союза.
- Участники Великой Отечественной Войны.
- Инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их.
- Гости с детьми до 5 (пяти) лет.

## **3. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

3.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- разводить костры в неустановленных местах, бросать непогашенные окурки на всей территории Гостиницы;
- хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;

- пользоваться электроутюгами, электроплитками, электрочайниками и другими электронагревательными приборами без подставок из негорючих материалов;
- оставлять без присмотра включенные в сеть электронагревательные приборы; телевизоры и т.п.;
- вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы и электропроводки-временки без согласования с соответствующей службой администрации;
- пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электророзетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями.
- пользоваться пиротехническими средствами (петарды, фейерверки, салюты и т.п.), организация любых видов огневых шоу в АО «Гостиница «Октябрьская» и на прилегающей территории радиусом до 50 метров от здания гостиницы.
- курить в здании Гостиницы (см.п.5 настоящих Правил).

3.2. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) необходимо:

- незамедлительно сообщить администратору Гостиницы;
- известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте;
- немедленно сообщить об этом по телефону 01, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию;
- принять меры по тушению пожара средствами первичного пожаротушения, при отсутствии возможности принятия мер по тушению пожара покинуть место возгорания согласно планам эвакуации и голосовому оповещению о пожаре.

В случае невозможности покинуть место возгорания необходимо выйти на любую открытую площадку, плотно закрыв за собой двери, и ожидать прибытия спасателей.

### **ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

4.1. В случае возникновения проблемы во время пребывания в Гостинице, Клиент должен сразу же довести ее до сведения Администрации Гостиницы, чтобы у Гостиницы была возможность разрешить проблему во время пребывания Клиента в Гостинице. Если проблема не может быть разрешена на месте, Клиент должен изложить свои претензии в письменной форме и направить их заказным письмом с уведомлением о получении по адресу Гостиницы: 432000, город Ульяновск, улица Плеханова, дом 1. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

4.2. Книга отзывов и предложений находится у администратора Службы размещения Гостиницы на стойке с информацией для потребителей и может быть использована Клиентом при желании. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 (десяти) дней со дня подачи жалобы.

4.3. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не помещенных на хранение в сейф, Гостиница ответственности не несет.

4.4. Гостиница не несет ответственности за здоровье Клиента в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы, а также в случаях причинения вреда здоровью Клиента по вине третьих лиц или самого Клиента.

4.5. Помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Клиент обязан компенсировать нанесенный Гостинице материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Гостиницы в размере, определяемом Гостиницей с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт и/или покупку. Кроме того, Клиент обязан возместить Гостинице все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества Гостиницы.

4.6. Гостиница вправе немедленно расторгнуть договор с Клиентом и/или отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Клиентом порядка проживания и/или несвоевременной оплаты услуг Гостиницы и/или причинения Клиентом материального ущерба Гостинице и/или нарушением Клиентом общепринятых норм морали и поведения.

4.7. Когда Гостиница оказывает услуги, включающие в себя услуги третьих сторон, Гостиница не дает гарантий и не несет иных обязательств в отношении качества, пригодности и других характеристик таких услуг, но по возможности обеспечивает Клиенту возможность воспользоваться гарантиями или правом на возмещение убытка, предоставляемыми лицом, оказывающим соответствующие услуги Гостинице.

4.8. Гостиница не несет ответственности перед Клиентом за убыток, ущерб, затраты, расходы и другие поводы для компенсации, возникающие в результате данных Клиентом неполных, неверных, неточных, неразборчивых, непоследовательных, неправильно оформленных распоряжений, позднего прибытия или неприбытия, а также по любой другой вине Клиента.

4.9. Клиент несет ответственность за предоставление Гостинице ложной или недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Клиент.

4.10. Несоблюдение Правил и мер безопасности поведения (в т.ч. нахождение в месте оказания Услуг в алкогольном, наркотическом опьянении, употребление алкогольных, наркотических веществ во время предоставления Услуг вне специально предназначенных для этого мест (рестораны) дает право Гостинице отказать Клиенту в предоставлении Услуг, что влечет за собой утрату права требовать предоставления Услуг.

4.11. Гостиница не несет ответственности перед Клиентом и иными лицами за косвенные убытки. Понятие «косвенные убытки» включает, но не ограничивается: потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности.

4.12. Обстоятельства непреодолимой силы. Гостиница не несет ответственности перед Клиентом за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств в результате действий, событий, бездействия или несчастных случаев, неподвластных контролю Исполнителя, в том числе, но не ограничиваясь: забастовок, локаутов и других трудовых споров (с участием работников Исполнителя и/или других сторон); прекращения деятельности коммунальных служб, служб энергообеспечения, водоканала, транспортного сообщения и/или связи, иных коммунальных служб и/или обслуживающих организаций; стихийных бедствий, войн, бунтов, общественных беспорядков, террористических актов и иных событий; уголовных преступлений третьих лиц; изменений законодательства и/или принятия актов государственной и/или муниципальной власти; в результате наступления несчастного случая; в результате наступления природных стихийных бедствий, в том числе, но не ограничиваясь: пожара, потопа, шторма, землетрясения, урагана, гроз, ливней, наводнений, иных стихийных бедствий; в связи с невыполнением поставщиками или субподрядчиками своих обязательств, вызванными, в том числе, но не ограничиваясь, техническими поломками или механическими повреждениями, перерывом или закрытием транспортного обеспечения, невыдачей или окончанием срока необходимых документов и т.д.

## **5. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ И ХРАНЕНИЯ ПОТЕРЯННЫХ И НАЙДЕННЫХ ВЕЩЕЙ**

5.1. В соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации Гостиница отвечает как хранитель и без особого о том соглашения с проживающим в ней лицом (постояльцем) за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

5.2. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца при условии, если они были приняты гостиницей на хранение либо были помещены постояльцем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы. Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома постояльца был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

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

5.4. В случае обнаружения персоналом гостиницы после выезда Гостя забытых им вещей и (или) документов, администрация гостиницы уведомляет об этом владельца. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, забытые вещи сдаются в камеру хранения гостиницы.

5.5. Забытые и оставленные вещи хранятся в камере хранения гостиницы в следующем порядке:

5.5.1. Вещь хранится в течение 3 (Трех) месяцев, если оставлена или забыта гражданином Российской Федерации.

5.5.2. Вещь хранится в течение 6 (Шесть) месяцев, если оставлена или забыта иностранным гражданином.

5.6. Порядок оформления и хранения забытых и потерянных вещей определяется Правилами оформления забытых и потерянных вещей в АО «Гостиница «Октябрьская».

5.7. При отсутствии Гостя по месту проживания более суток с момента истечения согласованного срока проживания (согласно его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под ответственное хранение. Прочее имущество передается в камеру хранения гостиницы, к указанному имуществу применяются положения пункта 5.6. настоящих правил.