

Утверждаю
Генеральный директор
АО «Гостиница «Байкал»



Плотникова М.В.
«01» сентября 2024 г.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ в АО «Гостиница «Байкал»

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в АО «Гостиница Байкал» разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг АО «Гостиница Байкал»

1. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ

«Исполнитель» – АО «Гостиница Байкал», зарегистрированное Государственным учреждением «Московская регистрационная палата» «11» ноября 2002 года за основным государственным регистрационным номером (ОГРН) 1027700415049.

«Гостиница» - гостиничный комплекс «Байкал», расположенный по адресу: 129226, Российская Федерация, г. Москва, улица Сельскохозяйственная, дом 15, корпус 1, 2 и строение 4.

«Гостиничное обслуживание» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.

«Гость» - физическое лицо, потребитель гостиничных услуг.

«СПиР» - Служба приема и размещения гостиницы.

Режим работы Гостиницы - *круглосуточный*.

Время заезда - *14.00 мск.*

Расчетный час – *12.00 мск.*

Гостиница допущена к предоставлению гостиничных услуг в соответствии со свидетельством о присвоении категории ДВЕ ЗВЕЗДЫ № АА-173-2021. Срок действия свидетельства: с «31» мая 2024 г. по «31» мая 2027 года.

Оказание услуг размещения в Гостинице осуществляется после предъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, и полной оплаты всех услуг в Гостинице за весь период проживания.

Документами, удостоверяющими личность в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», являются:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста.
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации.
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства;

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.¹

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).¹

Договор предоставления гостиничных услуг заключается при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке. Договор заключается путем составления документа, подписанного двумя Сторонами, который должен содержать информацию об основных условиях бронирования.

При отсутствии соответствующих документов Гостиница вправе отказать Гостям в поселении.

При оформлении проживания в Гостинице СПиР выдает карточку Гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг. В карточке Гостя указаны:

- Фамилия, имя Гостя.
- Номер комнаты
- Сроки проживания.

Для проживающих Гостей вход в номерной фонд Гостиницы, а также получение ключа от номера осуществляется по карточкам Гостя.

Гостиница не хранит чек об оплате гостя.

Приглашенные Гостем посторонние лица могут находиться в номерном фонде Гостиницы с 08:00 мск до 23:00 мск только при согласии Гостя.

Пребывание приглашенных лиц с 23:00 мск до 08:00 мск разрешается только при их регистрации в Гостинице в установленном порядке.

Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического

опьянения, а также лицам, проявляющим неадекватное поведение (совершающим поступки, которые идут в разрез с общепринятыми нормами морали и нравственности, могут нанести вред Обществу или человеку, выражают конфликтное состояние).

¹ Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (в ред. Постановления Правительства РФ от 01.04.2021 N 519).

2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

Предварительный заказ (далее - бронирование) услуг проживания в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования посредством телефонной связи или электронной почты.

Отказ от ранее забронированных услуг проживания в Гостинице осуществляется Гостем в письменной (электронная почта) или в устной форме (по телефону), если иное не предусмотрено условиями бронирования.

Гарантией предоставления услуг проживания в Гостинице является полная либо частичная (за первые сутки проживания) оплата Гостем забронированных услуг.

Гостиница применяет следующие виды бронирования:

а) **гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором гостиница ожидает Гостя 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 гарантированное бронирование аннулируется;

б) **негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором гостиница ожидает Гостя до 18:00 мск, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

Оплата Гостем услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостинице, осуществляется в соответствии с Прейскурантом, утверждённым Генеральным Директором Гостиницы. Оплата услуг, может быть, произведена кредитной картой или наличными денежными средствами путем внесения денежных средств в кассу Гостиницы на стойке СПиР, либо безналичным путем внесения денежных средств на расчетный счет Гостиницы не менее, чем за сутки до предполагаемой даты заезда.

Гостиницей установлена посуточная оплата проживания.

Оплата за проживание взимается в соответствии с установленным в настоящих Правилах расчетным часом.

При заезде Гостя с 00:00 мск часов до установленного расчетного часа начала обслуживания, с Гостя взимается плата за проживание в размере полной стоимости суток выбранного номера, установленного Прейскурантом.

В случае выезда Гостя после расчетного часа до 17.59 мск взимается половина стоимости суток, исходя из действующего в Гостинице на дату выезда Прейскуранта.

В случае выезда Гостя после расчетного часа с 18.00 мск до 23.55 часов мск взимается плата за проживание в размере полной стоимости суток выбранного номера, установленного Прейскурантом.

Детям в возрасте до 7-ми лет включительно проживание в Гостинице предоставляется без оплаты без предоставления дополнительного места.

Для детей от 7-ми лет и взрослых по запросу проживающего Гостя предоставляется дополнительное место с оплатой согласно действующему

Прейскуранту.

Продление проживания в Гостинице осуществляется в СПиР или отделе бронирования при наличии свободных номеров. Гость должен сообщить в СПиР или отдел бронирования о своем намерении продлить проживание не менее чем за 2 часа до расчетного часа при наличном расчете или расчете картой, и не менее, чем за сутки при безналичной оплате, в противном случае Гостиница имеет право отказать в продлении проживания.

При необходимости **Гостиница может предоставить дополнительное место** в номере. Оплата за дополнительное место взимается в соответствии с действующим Прейскурантом.

В случае если Гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения позднее двадцать минут после поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю.

Дополнительные платные услуги, оказываемые Гостиницей, оплачиваются Гостем в соответствии с действующими Прейскурантами. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется СПиР. Оплата дополнительных услуг наличными денежными средствами или по карте производится в кассе Гостиницы.

Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются услуги:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- информация о городском транспорте, достопримечательностях, магазинах, ресторанах;

4. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

Гости, проживающие в Гостинице, обязаны:

- соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания;
- соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице (не шуметь, громко не разговаривать, не включать громко ТВ);
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- покидая номер, закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы;
- по истечении оплаченного срока проживания освободить номер;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Гостиницей платные услуги, не включенные в стоимость номера;
- курить только в установленных для этого местах;
- обеспечивать доступ в номер работников Гостиницы не реже, чем каждые три-четыре дня в течение срока проживания в Гостинице для проведения текущей уборки номера и смены постельного белья;
- в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер

возмещения определяется в соответствии с действующим в Гостинице Прейскурантом на порчу имущества;

- при выходе из гостиницы сдавать ключ от номера на стойку СПиР;
- предъявлять карту гостя для получения ключа от номера;
- при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, уведомить СПиР о своем выезде и сдать ключ от номера;
- принять к сведению, что контроль над детьми и ответственность за их действия полностью возлагается на родителей и на руководителей групп.

5.В ГОСТИНИЦЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

В Гостинице запрещено:

- оставлять в номере приглашенных лиц в отсутствие Гостя. Приглашенные лица могут находиться в Гостинице только при согласии Гостя с 08:00 мск до 23:00 мск. Гость несет ответственность как за своевременный уход приглашенных, так и за соблюдение ими правил проживания в Гостинице. После 23:00 мск приглашенные лица должны покинуть Гостиницу или оформить проживание;
- передавать посторонним лицам ключ от номера или карточку Гостя;
- держать в номере домашних животных и птиц без согласования с Администрацией Гостиницы;
- хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки), которые следует сдавать в камеру хранения Гостиницы, взрывчатые, токсичные материалы, оружие;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией Гостиницы;
- выносить из номеров принадлежащее Гостинице имущество;
- нарушать покой других Гостей, проживающих в Гостинице;
- проносить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия на территорию Гостиницы;
- распивать спиртные напитки в общественных помещениях Гостиницы (лобби, холлы этажей), за исключением предприятий питания;
- курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также в неустановленных для этого местах в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». В связи с этим, с 01.06.2014 г. курение на территории гостиницы «Байкал» разрешено только в специально отведённых для этого местах. Факт курения гостем приравнивается к факту нанесения порчи и ущерба имуществу гостиницы. Возмещение ущерба имуществу гостем производится согласно утвержденному прейскуранту. При нарушении данного обязательства гостиница оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения проживающего к административной ответственности за курение в неположенных местах;
- профессиональная фото и видео съемка без разрешения Администрации Гостиницы, предназначенная для обнародования.

В случае нарушения условий, указанных в настоящих пунктах, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке без

возврата ранее уплаченных денежных средств.

6. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

Гостиница обязуется:

- обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг;
- предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию на стойке СПиР и на официальном сайте Гостиницы;
- предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в СПиР Гостиницы;
- не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Гостя.
- обеспечивать смену постельного белья не реже чем через три дня, уборку без смены полотенец – ежедневно. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату;
- незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по устранению жалоб Гостей;
- всем проживающим гарантируется сохранность личных вещей в номере при условии соблюдения Правил проживания и в соответствии со ст.925 ГК РФ.

Гостиница вправе:

- требовать незамедлительного освобождения, занимаемого Гостем номера в случае необходимости осуществления в нем экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу проживания, или причин, препятствующих качественному и безопасному использованию помещения.
- отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также лицам, проявляющим неадекватное поведение (совершающим поступки, которые идут в разрез с общепринятыми нормами морали и нравственности, могут нанести вред Обществу или человеку, выражают конфликтное состояние).
- отказать Гостю в продлении проживания в случае нарушения Правил проживания в гостинице;

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

В случае отсутствия гостя в номере по истечению срока проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок) более трех часов Администрация Гостиницы вправе принять решение о создании комиссии и произвести опись имущества гостя, оставленного в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и остальных вещей Администрация Гостиницы помещает в сейф.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, должен немедленно заявить об этом в Администрацию Гостиницы. В противном случае, Гостиница освобождается от ответственности за сохранность вещей;

В случае обнаружения забытых Гостем вещей Гостиница незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Забытые вещи хранятся исполнителем в течение 1 (одного) года. По истечении установленного срока хранения забытые потребителем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами

Исполнителя.

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

При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Гостиница не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение электроэнергии, тепла и воды).