

**ПРАВИЛА**  
**предоставления гостиничных услуг**  
**спортивно-гостиничным комплексом «АВРОРА» (СГК «АВРОРА»)**  
(далее по тексту — Правила)

Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации и норм миграционного законодательства Российской Федерации.

Настоящие Правила регламентируют порядок бронирования номеров в СГК «АВРОРА» (далее гостиница), условия предоставления услуг гостям, порядок оформления проживающих в гостинице, порядок и способы оплаты услуг, ответственность сторон.

Настоящие правила размещены на стойке администрации.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Основные понятия, используемые в настоящих правилах, означают:

«Гостиница» — второй этаж здания спортивно-гостиничного комплекса «АВРОРА» (оборудование, мебель, техническое оснащение, предметы интерьера, инвентарь) предназначенный для предоставления гостиничных услуг по адресу: Российская Федерация, Московская область, г. Балашиха, ул. Разина, дом 2, корпус 1.

«Гостиничные услуги» — комплекс услуг, предоставляемый лицам, проживающим в гостинице

«Заказчик» — юридическое (физическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести гостиничные услуги.

«Гость» — физическое лицо-получатель гостиничных услуг.

«Бронирование» — предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице Заказчиком или Гостем.

«Расчётный час» — время, установленное исполнителем для заезда и выезда Гостя.

«Гарантированное бронирование» — вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя в течение суток со дня предполагаемого заезда. Гостиница вправе удержать стоимость гостиничных услуг за 1 сутки в случае несвоевременного заезда Гостя или незаезда. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

«Негарантированное бронирование» — вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до 21:00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

1.2. Режим работы Гостиницы – круглосуточно (двадцать четыре часа в сутки), в Гостинице обеспечено круглосуточное оформление прибывающих (при наличии свободных мест в Гостинице) и убывающих Гостей.

1.3. Гостиница предназначена для временного проживания.

1.4. Минимальный срок пребывания в Гостинице – одни сутки. Максимальный срок пребывания не устанавливается.

1.5. В Гостинице могут работать привлеченные (приглашенные) на договорной основе юридические и физические лица для оказания Гостям дополнительных услуг.

1.6. На территории Гостиницы в местах общего пользования и большого скопления людей ведётся круглосуточное видеонаблюдение.

1.7. Ведение профессиональной фото-видеосъёмки (для печатных изданий, телепрограмм, интернет роликов) в гостинице осуществляется только после согласования с Управляющим Гостиницы.

1.8. Требования настоящих Правил обязательны к соблюдению Гостями, лицами, заключающими договоры на предоставление гостиничных услуг (в том числе агентских договоров) в интересах третьих лиц, работниками Гостиницы, всеми лицами, посещающими территорию Гостиницы.

## 2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ.

2.1. СГК «АВРОРА» принимает заявки на гарантированное и негарантированное бронирование посредством телефонной связи, электронной почты. От юридических лиц и индивидуальных предпринимателей Заявки принимаются только на гарантированное бронирование по предоплате. Заявка, на бронирование должна содержать следующую информацию:

От юридического лица:

- наименование юридического лица, адрес регистрации, почтовый адрес;
- регистрационные (ОГРН, ИНН/КПП) и банковские реквизиты;
- количество и категории бронируемых гостиничных номеров;
- даты и время заезда и выезда;
- фамилия, имя и отчество лиц, поселение которых планируется;
- контактный телефон, e-mail;
- пожелания по расположению номера, пожелание к спальному месту (в двух местных номерах (большая кровать или две отдельные), наличие дополнительного места в номере).

От физического лица — индивидуального предпринимателя:

- фамилия, имя, отчество, адрес регистрации, почтовый адрес;
- регистрационные (ОГРНИП и ИНН) и банковские реквизиты;
- количество и категории бронируемых гостиничных номеров;
- даты и время заезда и выезда;
- фамилия, имя и отчество лиц, поселение которых планируется;
- контактный телефон, e-mail;
- пожелания по расположению номера, пожелание к спальному месту (большая кровать или две отдельные), наличие дополнительного места в номере.

От физического лица:

- фамилия, имя, отчество и паспортные данные;
- количество и категории бронируемых гостиничных номеров;
- даты и время заезда и выезда;
- фамилия, имя и отчество лиц, поселение которых планируется;
- контактный телефон, e-mail;
- пожелания по расположению номера, пожелание к спальному месту (большая кровать или две отдельные), наличие дополнительного места в номере.

2.2. Заявка на негарантированное бронирование действительна до 21 часа дня, в котором была подана. При опоздании Гостя заявка на негарантированное бронирование аннулируется и размещение Гостя осуществляется на стойке портье в порядке общей очереди.

2.3. Заявка на бронирование может быть аннулирована не менее чем за двое суток до заявленных даты и времени заезда.

В случае несвоевременной аннуляции заявки при гарантированном бронировании предоплата за одни сутки не возвращается.

2.4. Заявка на бронирование должна быть подтверждена. Оплата выставленного счета для подтверждения брони производится гостем в течение 1 дня с момента выставленного счета.

Уведомление о подтверждении бронирования содержит следующую информацию:

- наименование юридического лица или Ф.И.О. физического лица, указанного в заявке на бронирование;
- наименование принимающей стороны – СГК «АВРОРА»;
- количество и категории забронированных гостиничных номеров;
- даты заезда и выезда;

- количество лиц, поселение которых планируется;
- номер брони.

2.5. В случае отсутствия свободных номеров запрашиваемой категории на указанную в заявке дату, принимающая сторона вправе отказать в бронировании номеров или предложить альтернативные варианты.

### 3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ.

3.1. В Гостинице установлен порядок заезда и выезда Гостей:

- Заезд после 14:00
- Выезд до 12:00.

3.2. Договор оферты оказания гостиничных услуг располагается на стойке регистрации и заключается:

- с юридическими лицами и физическими лицами-индивидуальными предпринимателями, которые заключают договоры в пользу третьих лиц письменно в двух экземплярах;
- непосредственно с Гостями — физическими лицами, приобретающими услуги для себя договор считается заключенным при оплате выбранного номера и подписания карточки регистрации гостя .

3.3. Договор на оказание гостиничных услуг с физическими лицами заключается при предоставлении Гостем документа, удостоверяющего личность:

- паспорта (паспорта для выезда за границу, дипломатического паспорта);
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительства лица без гражданства;
- для несовершеннолетних лиц документом, удостоверяющим личность, является свидетельство о рождении.

Для иностранных граждан помимо выше перечисленного необходимо предоставить:

- миграционную карту с отметкой о пересечении границы Российской Федерации;
- визу (если иностранному гражданину требуется виза для въезда на территорию Российской Федерации). Такие же документы обязаны предоставить все лица, которые планируют поселиться в отеле, даже, если с конкретным лицом не подписывается договор.

3.4. Все Гости заселяющиеся в Гостиницу являются субъектами персональных данных в понимании Федерального Закона «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ.

Для соблюдения действующего миграционного законодательства и оказания гостиничных услуг в соответствии с установленными стандартами Исполнителю необходимы персональные данные Гостей. Гость, подписывая Карточку регистрации гостя, своей подписью подтверждает, что даёт право Исполнителю без своего особого согласия и без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных осуществлять хранение, обработку и передачу следующих своих персональных данных:

- фамилия, имя, отчество;
- дата и место рождения;
- адрес проживания;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность;
- срок проживания в Гостинице;
- контактный телефон и e-mail.

Предоставляя свои персональные данные граждане и лица без гражданства, поселяющиеся в Гостиницу подтверждают их достоверность.

Указанные персональные данные хранятся, обрабатываются и могут быть переданы только с целью предоставления Гостям качественных гостиничных услуг и их информирования об услугах Гостиницы.

Персональные данные могут быть переданы и/или раскрыты только в случаях и в порядке, установленных законодательством РФ о защите персональных данных.

3.5. Граждане Российской Федерации, поселившиеся в Гостиницу подлежат регистрации по месту временного пребывания в соответствии с действующим миграционным законодательством. Для регистрации по месту временного пребывания необходимо при поселении в Гостиницу предъявить документ, удостоверяющий личность.

3.6. Иностранцы граждане и лица без гражданства, поселившиеся в Гостиницу, подлежат постановке на учет по месту временного пребывания, в соответствии с действующим законодательством. Для постановки на учет иностранного гражданина или лица без гражданства по месту временного пребывания необходимо при поселении в Гостиницу предоставить документы, перечисленные в пункте 3.3.

3.7. Регистрация в Гостинице несовершеннолетних, осуществляется на основании свидетельства о рождении и документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов, попечителей) или близких родственников, сопровождающего лица. При этом указанные лица (кроме родителей) обязаны предъявить документ, подтверждающий их право на сопровождение несовершеннолетнего и действия от его имени.

3.8. Договор оферты оказания гостиничных услуг (далее Договор) расположен на стойке регистрации. Договор вступает в силу с момента его оплаты. Подписание Карточки регистрации гостя считается согласием с условиями Договора и согласием на обработку персональных данных.

3.9. Карточка регистрации гостя подписывается в день заезда на стойке администратора.

3.10. После представления необходимых документов, подписания карточки регистрации гостя и оплаты номера Гостю выдается электронная пластиковая карта, которая является ключом от номера.

#### 4. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

4.1. Плата за проживание в Гостинице взимается согласно прейскуранту цен. Прейскурант размещается на стойке администратора.

4.2. При размещении Гостя с 00:00 часов до 12:00 (ранний заезд) дополнительно плата взимается в размере 50% от стоимости одних суток в номере выбранной категории.

Такая услуга предоставляется только в том случае, если номер в который производится заселение, за сутки свободен от брони и при проживании в гостинице более одних суток.

4.3. При выезде Гостя из номера после расчётного часа (поздний выезд), но до 20:00 часов текущего дня взимается плата в размере 50% от стоимости одних суток в номере выбранной категории.

При выезде Гостя из номера после 20:00 взимается плата в размере 100% от стоимости одних суток в номере выбранной категории.

Такая услуга предоставляется только в том случае, если в день выезда номер, в котором проживает гость, свободен от другой брони и при проживании в гостинице более одних суток.

4.4. Пребывание менее суток в Гостинице оплачивается по стоимости одних суток в номере выбранной категории. Дни опозданий или досрочный отъезд не компенсируется и не восстанавливается.

4.5. Гость, желающий продлить проживание в Гостинице, обязан сообщить об этом в службу приёма и размещения Гостиницы не позднее, чем за 12 часов и при наличии возможности продления оплатить за него, в противном случае Гостиница имеет право требовать освободить номер.

- 4.6. Размещение с животными в гостинице не допускается.
- 4.7. В стоимость проживания в Гостинице включено:
- побудка к определённому времени;
  - предоставление горячей воды, иголок, ниток, посуды и столовых приборов (по одному комплекту для каждого проживающего);
  - пользование медицинской аптечкой;
  - вызов скорой помощи, других специальных служб;
  - прием и передача корреспонденции, адресованной Гостю.
- 4.8. Гости, оплачивающие гостиничные услуги самостоятельно, могут выбрать любой из перечисленных способов:
- путём перечисления денежных средств на расчетный счет принимающей стороны до поселения в Гостиницу, а при поселении предъявить платёжный документ;
  - путём внесения денежных средств в кассу при поселении в Гостиницу;
  - банковской платёжной картой через терминал.
- 4.9. При бронировании номера вносится предоплата за 1 сутки проживания. Полная оплата за проживание всей брони производится в первые сутки после заезда Гостя.
- Без бронирования, 100% оплата за все время проживания производится перед заселением Гостя в номер.
- 4.10. В случае преждевременного выезда Гость (более суток до даты предполагаемого выезда) имеет право обратиться с заявлением о возврате излишне уплаченных денежных средств.
- 4.11. В случае преждевременного выезда Гостя из Гостиницы (менее суток) возврат уплаченных денежных средств не осуществляется.
- 4.12. Все претензии по поводу качества предоставленных услуг принимаются Гостиницей не позже момента выезда Гостя и только в том случае, если услуги оплачены.
- 4.13. Перерасчет стоимости происходит на момент обращения гостя и по согласованию с Управляющим.

## **5. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ ИМУЩЕСТВОМ ГОСТИНИЦЫ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

Гостиничные номера являются местом временного проживания, предназначенным для отдыха.

Гостиница является местом большого скопления людей, в связи с чем при проживании в Гостинице необходимо соблюдать указанные ниже правила для комфортного пребывания всехGuestов и соблюдения правил техники безопасности.

Все без исключения Гости и посетители Гостиницы обязаны:

- соблюдать чистоту в номере и в местах общего пользования;
- соблюдать режим тишины в ночное время суток (с 23:00 до 08:00);
- воздерживаться от громких звуков и шумов вблизи Гостей с маленькими детьми;
- закрывать водоразборные краны по окончании пользования;
- уходя из номера закрывать окна, выключать осветительные приборы, телевизор, закрывать комнату на ключ;
- ознакомиться с правилами профилактики коронавирусной инфекции и соблюдать их;
- в местах общего пользования гостиницы (холл, коридоры) использовать средства индивидуальной защиты (маски, перчатки);
- ознакомиться с правилами пожарной безопасности и соблюдать их, изучить схему эвакуации при пожаре;
- изучить и придерживаться рекомендаций, перечисленных в правилах предупреждения террористических актов;
- не оставлять детей без присмотра;
- немедленно сообщить администрации гостиницы о пропаже личных вещей из номера для принятия мер по их поиску;
- возместить ущерб в случае повреждения имущества гостиницы.

Курение в Гостинице и на прилегающей территории запрещено. За курение в номере Гость обязан оплатить Гостинице компенсацию за очистку номера от запаха табачного дыма в размере стоимости проживания в номере за одни сутки.

По просьбе Гостя разрешается пребывание посетителей в номере Гостя с 08:00 до 23:00 местного времени, при условии предъявления ими документа, удостоверяющего личность. Нахождение третьих лиц в номере после 23:00 разрешается только при условии их регистрации и полной оплаты гостиничных услуг.

Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца при условии, если они были приняты гостиницей на хранение (задокументировано) и были помещены постояльцем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф. 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.

В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация хранит утерянную вещь в течение 7 календарных дней. По истечении срока хранения забытые вещи утилизируются.

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 расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания и требовать выезда Гостя в случае нарушения Гостем данных Правил, несвоевременной оплаты услуг, причинения материального ущерба гостинице или другим Гостям.

За сохранность электронной карты от номера Гость несет материальную ответственность. В случае утери карты Гостя, гость обязан оплатить материальный ущерб отелю в размере 500 руб.

Индивидуальный предприниматель  
03 июля 2020 года

Покровская Анна Юрьевна