

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ОТЕЛЕ «Арт отель Софит»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1, Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее – услуги) в отеле «Арт Отель Софит» (далее – Отель).
- 1.2. Отель действует на основании Устава, Свидетельства о внесении записи в ЕГРЮЛ и соответствия отелю категории «пять звезд».
- 1.3. Отель предназначен для временного проживания граждан и оказания услуг, сопутствующих их проживанию.

Номерной фонд отеля включает в себя номера категории: «Стандартный номер», «Стандартный номер в мансарде» «Улучшенный номер», «Бизнес номер», «Улучшенный номер с двумя отдельными кроватями», «Полулюкс», «Семейный люкс», «Люкс с одной спальней. Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями, предметами санитарно-гигиенического назначения и другим инвентарем, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к отелю категории «четыре звезды».

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» - 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;

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

Понятия "гостиница" и "гостиничные услуги", используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные в Федеральном законе "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью

седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в зависимости от вида и категории гостиницы.

Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора о предоставлении гостиничных услуг (далее - договор) и не должны противоречить требованиям, установленным федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Цена номера (места в номере) соответствующей категории устанавливается одинаковой для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий потребителей.

Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в случае, если такое требование предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

Настоящие Правила в доступной форме доводятся исполнителем до сведения заказчика (потребителя).

3. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ И ОПЛАТЫ УСЛУГ.

- 3.1. Информация об услугах размещается в отделе приема и размещения и включает в себя:
 - 3.1.1. сведения об Отеле, номер его контактного телефона и учредительные документы;
 - 3.1.2. настоящие правила;
 - 3.1.3. сертификат о присвоении Отелю категории;
 - 3.1.4. категории номеров отеля и их прейскурант;
 - 3.1.5. перечень включенных в стоимость услуг;
 - 3.1.6. перечень и цену иных платных услуг, оказываемых Отелем за отдельную плату;
 - 3.1.7. сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
 - 3.1.8. сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;
 - 3.1.9. сведения о времени заезда (выезда) из Отеля.
- 3.2. В каждом номере Отеля имеется план эвакуации.
- 3.3. Отель оказывает услуги по предоставлению номеров для временного проживания в течение срока, согласованного с администрацией Отеля, и оформленного в установленном настоящими правилами порядке.
- 3.4. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле 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. № 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".
- 3.5. Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

- 3.6. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле 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".
- 3.7. Для получения номера в Отеле граждане предоставляют в отдел приема и размещения, следующие документы:
 - 3.7.1. Гражданин РФ предоставляет общегражданский паспорт, а при его отсутствии один из следующих документов, удостоверяющих личность:
 - 3.7.1.1. свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
 - 3.7.1.2. заграничный паспорт - для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации, при условии предоставления документа, подтверждающего факт постоянного проживания за пределами территории Российской Федерации;
 - 3.7.2. Иностраный гражданин для регистрации предоставляет:
 - 3.7.2.1. паспорт иностранного гражданина;
 - 3.7.2.2. миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в Российскую Федерацию или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;
 - 3.7.2.3. документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.).
- 3.8. При оформлении проживания в Отеле:
 - 3.8.1. Гость обязан ознакомиться с информацией на регистрационной карте, подписать ее и передать в отдел приема и размещения;
 - 3.8.2. ОТЕЛЬ снимает копию паспорта или иного документа удостоверяющего личность Гостя.
- 3.9. Предельный срок проживания в Отеле не установлен.
- 3.10. Оформление Гостей, прибывающих в ОТЕЛЬ и убывающих из него, осуществляется круглосуточно.
- 3.11. Цена номера, перечень услуг, которые входят в цену номера, цена дополнительных услуг, устанавливаются ОТЕЛЕМ.
- 3.12. Формы оплаты услуг:
 - 3.12.1. наличные денежные средства в национальной валюте Российской Федерации;
 - 3.12.2. с использованием платежных карт платежных систем, перечень которых имеется в отделе приема и размещения;
 - 3.12.3. по предварительному согласованию с ОТЕЛЕМ в безналичном порядке.
- 3.13. Гость обязан в момент заселения в ОТЕЛЬ внести предварительную оплату в размере, равном стоимости услуг проживания за весь предполагаемый период оказания ОТЕЛЕМ данных услуг наличными или путем оплаты банковской картой.
- 3.14. Единый расчетный час ОТЕЛЯ – 12 часов дня текущих суток по местному (московскому) времени. Время заезда в ОТЕЛЬ - 14 часов текущих суток по местному (московскому) времени. Ранний заезд (до расчетного часа) и поздний выезд (после расчетного часа) возможен только по предварительному согласованию с ОТЕЛЕМ.

При размещении до установленного расчетного часа (ранний заезд) и последующем проживании в отеле, с Гостей взимается плата согласно прейскуранту.

При выезде после установленного расчетного часа с Гостей взимается следующая плата – 50% от стоимости номера при выезде до 19 часов текущих суток по местному (московскому) времени, 100% от стоимости номера при выезде после 19 часов текущих суток по местному (московскому) времени. Дополнительная плата за поздний выезд рассчитывается исходя из стоимости номера на день выезда, которая может отличаться от первоначальной стоимости бронирования.

Режим работы ОТЕЛЯ - круглосуточный.

- 3.15. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери электронного ключа, Гость обязан немедленно сообщить об этом в отдел приема и размещения для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.
- 3.16. Лица, нарушающие общественный порядок или совершающие хулиганские действия, в Отель не поселяются. Право на заселение или отказ к заселению граждан остается за Отелем.
- 3.17. В Отеле гость может воспользоваться следующими видами включенных в стоимость услуг:
 - 3.17.1. Вызов скорой помощи;
 - 3.17.2. Пользование медицинской аптечкой, за исключением лекарственных препаратов;
 - 3.17.3. Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении (кроме бандеролей и посылок);
 - 3.17.4. Побудка к определенному времени;
 - 3.17.5. Уборка номера 1 раз в сутки;
 - 3.17.6. Детская кровать;
 - 3.17.7. Распечатка документов на ресепшене;
 - 3.17.8. Кофе, чай, бутилированная вода в номере. Расположенные на специальном подносе;
 - 3.17.9. Пользование внутренней телефонной связью, телевидением;
 - 3.17.10. Предоставление льда, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов по запросу;
 - 3.17.11. Комплекта средств личной гигиены;
 - 3.17.12. Использование утюга и гладильной доски;
 - 3.17.13. Сейф в номере;
 - 3.17.14. Поднос багажа;
 - 3.17.15. Вызов такси;
 - 3.17.16. Wi-Fi;
 - 3.17.17. Парковка на территории Отеля на период проживания для индивидуальных гостей;
 - 3.17.18. Гардероб;
 - 3.17.19. Халат и тапочки;
- 3.18. В Отеле гость может воспользоваться следующими видами платных услуг:
 - 3.18.1. Размещение домашних животных (по предварительному согласованию с Отелем). Максимальное количество животных в номере – 2 питомца. Виды: собаки, кошки. Максимальный вес животного: 5 кг.
 - 3.18.2. Дополнительная кровать в номер;
 - 3.18.3. Мини-бар;
 - 3.18.4. Прачечная и химчистка;
 - 3.18.5. Высокоскоростной интернет
 - 3.18.6. Телефонные звонки (городские, междугородние и международные)
 - 3.19. Отель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем.
 - 3.20. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. С согласия Отеля бронь может быть восстановлена с учетом оплаты 100% фактического простоя номера.
 - 3.21. В случае незаезда и несвоевременной аннуляции бронирования с Гостя взимается плата за простой номера в размере стоимости суток проживания.
 - 3.21.1. до выезда Гостя осуществляется возврат излишне уплаченных наличных средств Гостю;
 - 3.21.2. после выезда Гостя осуществляется возврат безналичных средств Гостю по его письменному запросу.
 - 3.22. Отель производит бронирование номеров круглосуточно.
 - 3.23. Отель производит бронирование номеров поступивших заявок через Интернет и глобальные системы бронирования.

- 3.24. Информация, необходимая для бронирования:
- 3.24.1. Для бронирования физическими лицами:
- 3.24.1.1. фамилия, имя, отчество гостя (-ей);
- 3.24.1.2. дата и время заезда и выезда;
- 3.24.1.3. категория и количество номеров;
- 3.24.1.4. форма оплаты;
- 3.24.1.5. контактные данные (телефон, адрес электронной почты);
- 3.24.2. Для бронирования юридическими лицами:
Заявка на бронирование номеров в Отеле принимается на фирменном бланке организации-заказчика с обязательным указанием реквизитов (полное наименование организации, юридический и почтовый адреса, ИНН, КПП, расчетный счет) за подписью руководителя или иного уполномоченного представителя организации. В заявке должны быть указаны:
- 3.24.2.1. фамилия, имя, отчество гостя (-ей);
- 3.24.2.2. дата и точное время заезда и выезда;
- 3.24.2.3. категория и количество номеров;
- 3.24.2.4. форма оплаты (по безналичному расчету, банковской картой, наличными);
- 3.24.2.5. контактное лицо (телефон, факс, адрес электронной почты).
- 3.25. Статус заявки на бронирование:
- 3.25.1. Заявка считается подтвержденной после получения письменного или устного подтверждения Отеля с указанием номера брони в течение 24 часов;
- 3.25.2. Заявка считается неподтвержденной после направления письменного или устного уведомления от Отеля с указанием причины отказа;
- 3.25.3. Заявка считается неподтвержденной, если Вы не получили письменного или устного подтверждения от Отеля в период более 24 часов с момента отправления заявки;
- 3.26. Отмена брони происходит только по инициативе Гостя, осуществившего бронирование, или организации, бронирующей номер. Для аннуляции брони необходимо обратиться в Отель посредством телефонной (426) 882-88-23 или электронной booking@sofit-hotel.ru связи не позднее, чем за сутки до даты предполагаемого заезда, если иные условия аннуляции не прописаны в тарифе.
- 3.27. Если заявка аннулирована (изменена) в соответствии с настоящими Правилами, возврат денежных средств осуществляется после письменного обращения об отзыве средств.
- 3.28. При оплате услуг Отеля безналичным банковским переводом предоставляется акт выполненных работ. Данные документы направляются на почтовый адрес организации или гостю при предъявлении им доверенности (Форма М-2). При оплате наличными или кредитной картой выдается кассовый чек и счет. Все отчетные документы выдаются Гостю при выселении из Отеля.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

- 4.1. Дополнительные услуги за плату выполняются только с согласия Гостя.
- 4.2. Гости обязаны соблюдать установленные Отелем настоящие правила и правила пожарной безопасности.
- 4.3. Запрещено сбрасывать в канализацию остатки пищи и пищевые отходы.
- 4.4. В случае необходимости Гостя заселиться в Отель с животным, Гость обязан заблаговременно предупредить об этом Отель. Отель оставляет за собой право определять, возможно ли проживание домашнего животного в гостиничном номере. Проживание в Отеле с дикими животными запрещено.
- 4.5. Гости, прибывшие в Отель с домашними животными, должны иметь справку от ветеринарного врача с отметкой обо всех прививках или предъявить ветеринарный паспорт установленного образца.
- 4.6. Поселение с животным в номере допускается из расчета два животных общим весом не более 10 кг на одну комнату номера.

- 4.7. Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере и на территории Отеля:
- 4.7.1. Выгул домашних животных на территории Отеля и на газонах – строго запрещен;
 - 4.7.2. Для кормления домашних животных гость обязан привезти с собой специальную посуду;
 - 4.7.3. Для туалета кошек и собак гость обязан привезти с собой специальный лоток;
 - 4.7.4. Кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Отелю - строго запрещается;
 - 4.7.5. При отсутствии специальной клетки для домашнего животного, запрещается оставлять домашних животных без присмотра хозяев в номере, холле, на территории Отеля;
 - 4.7.6. Запрещается брать с собой домашних животных в места общественного питания и общего пользования;
 - 4.7.7. Запрещается мыть домашних животных в душевых кабинах номера, использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие отелю;
 - 4.7.8. В случае проживания в Отеле с собакой Гость должен при заезде ознакомиться и подписать соответствующий документ – «Правила размещения в отеле с животными».
- 4.8. В целях соблюдения санитарно-гигиенических норм и правил и заботы о сохранении здоровья Гостя запрещается проносить и употреблять в местах общественного питания Отеля напитки и продукты питания, приобретенные за пределами Отеля.
- 4.9. ОТЕЛЬ в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за утрату, недостачу или повреждение личных вещей Гостя, внесенных в отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в ОТЕЛЬ считается вещь, вверенная работникам службы приема и размещения, либо вещь, помещенная в камеру хранения отеля.
- 4.10. ОТЕЛЬ отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты ОТЕЛЕМ на хранение или были помещены Гостем в предоставленный индивидуальный сейф, за исключением случая, когда по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Отеля был невозможен или стал возможным вследствие непреодолимой силы.
- 4.11. При отсутствии Гостя в Отеле до 23:59 текущих суток, начиная с момента окончания срока проживания, и отсутствии в Отеле информации о намерении Гостя продолжить проживание в Отеле, сотрудниками отеля (представитель СПИР, службы безопасности, хозяйственной службы) составляется опись имущества Гостя, находящегося в номере. Имущество принимается на хранение ОТЕЛЕМ на срок:
- Не ценные вещи - на 3 месяца;
 - Ценные вещи - на 6 месяцев;
 - Продукты питания и медикаменты подлежат утилизации
- 4.12. За нарушение правил предоставления гостиничных услуг ОТЕЛЬ и Гость несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.
- 4.13. В случае обнаружения забытых вещей ОТЕЛЬ действует согласно внутренней процедуре «Потерянные, забытые вещи».

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

- 5.1. При обнаружении недостатков в оказании услуг Гость вправе потребовать от Отеля по своему выбору:
- 5.1.1. безвозмездное устранения недостатков;
 - 5.1.2. равноценную замену услуги;
 - 5.1.3. соответствующее уменьшение цены за оказанную услугу.
- 5.2. Гости, проживающие в Отеле, вправе расторгнуть договор на получение услуги в любое время, возместив отелю расходы за услуги, предоставленные им к моменту расторжения договора.
- 5.3. В случае утраты или повреждения имущества Отеля, а также неоплаты дополнительных услуг, Гость обязан в соответствии с Законодательством Российской Федерации возместить причиненный ущерб.
- 5.4. Гости обязаны:

- 5.4.1. соблюдать порядок и чистоту в помещениях и на территории отеля;
 - 5.4.2. строго соблюдать правила пожарной безопасности;
 - 5.4.3. при уходе из номера закрывать водоразборные краны, окна, номер, извлекать карту номера из картхолдера;
 - 5.4.4. своевременно производить расчет за оказанные услуги;
 - 5.4.5. по истечении согласованного срока проживания освободить номер в день выезда до единого расчетного часа, за исключением случаев, когда Гость по согласованию с Отелем оформил продление сроков проживания;
 - 5.4.6. при выезде из Отеля сдать карту от номера работнику отдела приема и размещения и произвести окончательный расчет.
- 5.5. Гостям запрещается:
- 5.5.1. оставлять в номере Отеля посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключи от номера;
 - 5.5.2. хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, горючие и взрывоопасные материалы, оружие, наркотические вещества;
 - 5.5.3. пользоваться своими электронагревательными приборами;
 - 5.5.4. нарушать тишину и покой иныхGuestов в ночное время (с 23.00 до 07.00);
 - 5.5.5. курить в здании Отеля. Сбор за удаление следов курения в номере или здании отеля – 5000 рублей;
 - 5.5.6. В случае срабатывания датчиков пожарной сигнализации по вине постояльца отеля, взимается сбор в размере 20 000 руб. за ложный вызов противопожарной службы.

6. ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОТЕЛЯ

- 6.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Отель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
- 6.2. Вред, причиненный жизни или здоровью Гостя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению Отелем в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 6.3. Отель несет ответственность и возмещает ущерб Гостю в случае утраты или повреждения по его вине имущества Отеля в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.
- 6.4. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
- 6.5. Отель обязан устранить выявленные при оказании услуг недостатки.
- 6.6. Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения и выдается гостям, проживающим в Отеле, по их требованию.
- 6.7. Жалобы гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются Отелем в срок не более 3 (трех) дней со дня их подачи.

7. ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ

- 7.1. Территория Отеля, все входы и выходы, внутренние лестницы, холл, кафе и жилые этажи контролируются системой видеонаблюдения. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности гостей, их имущества и имущества Отеля.
- 7.2. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением гостиничных номеров) систем видеонаблюдения.