

## **ПРАВИЛА предоставления гостиничных услуг в отеле «Булак»**

**(утв. приказом генерального директора ООО «Евро-Лайн» № 1/1-п от «01» января 2023 г.)**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853, и регулируют отношения по предоставлению гостиничных услуг в отеле «Булак».

1.2. Отель «Булак» предназначен для временного проживания граждан и оказания им комплекса услуг, сопутствующих их проживанию, расположен по адресу: г. Казань, ул. Лево-Булачная, 36/1 (далее – Отель).

1.3. Номерной фонд Отеля включает в себя номера первой категории (стандарт):

- одноместный номер «Стандарт»;
- одноместный номер «Комфорт»;
- двухместный номер «Стандарт»;
- двухместный номер «Студио»;
- двухместный двухкомнатный номер.

Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к гостинице категории «три звезды».

1.4. Отель имеет свидетельство о присвоении категории гостинице или иному средству размещения, регистрационный номер 77/AA-79/1402-2022 от 22 ноября 2022 г. со сроком действия до 22 ноября 2025 года.

### **2. Бронирование Отеля**

2.1. При желании гость может забронировать номер в Отеле, оплатив его до заселения (гарантированное бронирование (п. 2.4), либо без предварительной оплаты (негарантированное бронирование – п. 2.2).

2.2. Негарантированное бронирование – бронирование Отеля, при котором оплата производится гостем по прибытии в Отель у стойки. Негарантированное бронирование является подтвержденным после получения гостем подтверждения бронирования от Отеля на условиях отсутствия финансовых гарантий гостя.

В подтверждении обязательно указывается номер бронирования, сроки и условия заезда, калькуляция стоимости заказанного размещения.

Негарантированное бронирование сохраняется за клиентом до 18 часов 00 минут по местному времени указанного дня заезда. При неприбытии до 18 часов 00 минут по местному времени бронирование автоматически аннулируется. Обязательства Отеля по размещению прекращаются, а размещение производится при наличии мест на общих основаниях.

2.3. Финансовых обязательств между Отелем и гостем при негарантированном бронировании не возникает.

2.4. Гарантированное бронирование – бронирование номера в Отеле, при котором возникают полные финансовые и юридические обязательства между Отелем и гостем. Бронирование Отеля гарантируется путем предоплаты как минимум первых суток проживания. Оплата производится после получения подтверждения бронирования Отелем.

Гарантированное бронирование сохраняется за гостем на протяжении первых суток размещения (до расчетного часа (12:00) дня, следующего за днем заезда). В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда гостя с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется. При неприбытии или поздней (несвоевременной) аннуляции бронирования Отель производит возврат гостю произведенной предоплаты за вычетом стоимости первых суток обслуживания и в соответствии с условиями бронирования Отеля.

2.5. Предоплата при гарантированном бронировании производится безналично банковским переводом или кредитной картой, а также любым другим способом наличной или безналичной оплаты. Платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет Отеля за сутки до заезда. В случае неоплаты в установленные сроки бронирование считается аннулированным без предварительного предупреждения.

3. Порядок оформления проживания и предоставления услуг

3.1. Режим работы Отеля – круглосуточный.

3.2. Оформление проживания в Отеле производится при предъявлении:

- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ - для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ;
- свидетельства о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста (в т. ч. иностранного гражданина);
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- 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 жительство лица без гражданства;
- визы, миграционной карты (кроме граждан Республики Беларусь).

3.3. Расчетный час – в 12:00 часов текущих суток по местному времени. Освобождение номера – до 12:00 часов дня выезда. Время заезда -14:00 часов.

3.4. При продлении проживания в отеле свыше расчетного часа 12:00 часов по местному времени (вне зависимости от часа заезда), оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- от 1 до 6 часов после расчетного часа – взимается почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов – взимается плата за половину суток;
- от 12 часов – взимается оплата за полные сутки.

При размещении гостя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа дополнительная оплата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

3.5. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров соответствующей категории.

3.6. Для организации безопасности проживания администрацией Отеля установлен пропускной режим – вход в жилую зону Отеля осуществляется по карточкам гостя.

3.7. Вход и нахождение в номерном фонде гостей клиентов отеля осуществляется с 8:00 до 22:00, при предъявлении каждым гостем паспорта или документа, его заменяющего.

3.8. При поселении в Отель на оплаченный срок проживания гостю выдается карточка гостя и ключ.

3.9. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери карточки гостя или ключа гость обязан незамедлительно сообщить об этом в службу размещения для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

3.10. Общее количество проживающих в номере не может превышать количество мест в номере.

3.11. Лицам, нарушающим общественный порядок или совершавших ранее хулиганские действия, может быть отказано в размещении.

3.12. В Отеле гость может воспользоваться следующими видами бесплатных услуг:

- ежедневная уборка номера;
- ежедневная смена полотенец;
- смена постельного белья один раз в три дня;
- пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, фен; кондиционер при наличии в номере, холодильник);
- пользование медицинской аптечкой первой помощи (находится у дежурного администратора);

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- сейф;
- пользование всеми предусмотренными инженерными коммуникациями отеля (канализация, холодная и горячая вода, центральная система вентиляции, отопление);
- побудка к определенному времени;
- осуществление внутренних и внешних (по городу) телефонных переговоров;
- услуги беспроводного Интернета Wi-Fi;
- предоставление иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов (по запросу);
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- вызов такси;
- гладильная комната;
- комната для хранения багажа.

3.13. Порядок проживания устанавливается Отелем.

#### 4. Оплата за проживание и услуги

4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Отелем, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по банковским картам в рублях.

Для оплаты банковскими картами могут быть использованы карты международных платежных систем VISA, MasterCard, МИР.

4.2. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

4.3. Оплата проживания за номер в сутки в Отеле определяется прейскурантом.

4.4. Не взимается плата за проживание детей в возрасте до семи лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места, без предоставления завтрака.

4.5. При предоставлении дополнительного места детям до 14 лет плата взимается согласно ценам за проживание в Отеле.

#### 5. Правила проживания:

5.1. В целях соблюдения правил пожарной безопасности гостям, проживающим в Отеле, запрещается:

- хранить и приносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества, громоздкие вещи. Крупногабаритные вещи (если сумма размеров длины, ширины и высоты превышает 150 см) сдаются в камеру хранения отеля. Услуги камеры хранения предоставляются только для проживающих в отеле;
- уходя из номера, оставлять включенными электроприборы;
- курить в номерах, коридорах и холлах, на этажах, в барах, ресторанах и кафе;
- накрывать включенные настольные лампы.

5.2. С целью обеспечения порядка и безопасности проживающих в отеле не разрешается:

- проходить на жилые этажи без карточки гостя;
- передавать ключ от номера и карточку гостя посторонним лицам;
- находиться посторонним лицам в гостиничном номере без оформления в установленном порядке.

При этом необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность приглашенного.

В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, встреча должна проходить в местах общего пользования Гостиницы. Пребывание приглашенных лиц с 22:00 до 08:00 разрешается только с их регистрацией и доплатой за проживание в установленном порядке. При несоблюдении порядка пребывания в Отеле пребывание клиента может быть ограничено или прервано;

- нарушать санитарные нормы и требования в гостиничном номере;
- выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон отеля;
- выносить белье, полотенца и другие вещи из номера.

5.3. Гостям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию Отеля, соблюдать санитарные нормы и общественный порядок. Соблюдать тишину в Отеле с **22.00** часов до **6.00** часов в рабочие дни, а в выходные и нерабочие праздничные дни - с **22.00** часов до **9.00** часов.

- 5.4. Отель вправе расторгнуть договор с гостем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих правил проживания в Отеле. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги и материальный ущерб в случае его нанесения.
6. Права и обязанности гостей
- 6.1. При обнаружении недостатков в оказании услуг (в случае если недостаток не был устранен или недостаток является неустраняемым) гость вправе потребовать от администрации Отеля по своему выбору:
- безвозмездного устранения недостатков;
  - равноценной замены услуги;
  - соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.
- 6.2. Гости, проживающие в Отеле, вправе расторгнуть договор на получение услуги в любое время, возместив отелю расходы за услуги, предоставленные им к моменту расторжения договора.
- 6.3. В случае утраты или повреждения имущества отеля гость обязан в соответствии с законодательством РФ возместить причиненный ущерб.
- 6.4. Гости, проживающие в отеле, обязаны соблюдать настоящие правила.
7. Обязанности и ответственность администрации Отеля
- 7.1. В Отеле производится ежедневная уборка номеров и смена полотенец. Смена постельного белья осуществляется один раз в три дня.
- 7.2. Отель обязан устранить выявленные при оказании услуг недостатки.
- 7.3. Отель в соответствии с законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гостя вследствие недостатков при оказании услуг, вследствие ненадлежащего оказания гостиничных услуг.
- 7.4. Отель не отвечает за сохранность денег, иных валютных ценностей, ценных предметов, не помещенных на хранение.
- 7.5. В случае обнаружения забытых вещей администрация Отеля обязана уведомить об этом владельца вещей. Забытые вещи регистрируются в специальном журнале и сдаются в камеру хранения Отеля. По истечении месячного срока забытые вещи утилизируются.
- 7.6. Книга отзывов и предложений находится в службе размещения и выдается гостям, проживающим в Отеле, по их требованию.
- 7.7. Жалобы гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются администрацией Отеля в срок не более месяца со дня их подачи.
- 7.8. В случае нарушения Отелем настоящих правил защита прав гостей, предусмотренная законодательством РФ, осуществляется в порядке, установленном Законом о защите прав потребителей.
8. Прочие условия
- 8.1. При проживании в Отеле гостю выдаются документы в соответствии с действующим законодательством.
- 8.2. При оформлении проживания исполнитель выдает чек, счет и сведения о предоставляемом номере, которые должны включать в себя следующую информацию:
- наименование исполнителя;
  - фамилию, инициалы потребителя;
  - номер комнаты;
  - цену номера.
9. Заключительные положения
- 9.1. Контроль над соблюдением настоящих правил осуществляется генеральным директором ООО «Евро-Лайн».
- 9.2. При изменении действующего законодательства РФ положения настоящих правил, не соответствующие императивным нормам, автоматически утрачивают свою силу.