

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ

МИРОШНИКОВ АЛЕКСАНДР СЕРГЕЕВИЧ

Место регистрации: 400066, Россия, г. Волгоград, ул.Новороссийская д.5 кв.194

ИНН 344596296404 ОГРНИП 310344404100012

Тел.+79880023525

Правила проживания в гостинице «HitOtel»

1. Общие положения

1.1. Данные правила устанавливают для постояльцев внутренний распорядок проживания в гостинице HitOtel, правила пользования имуществом гостиницы, объём предоставляемых услуг и ответственность сторон. Деятельность гостиницы также регулируется правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 г. "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают: «Исполнитель» - Гостиница «HitOtel», расположенный по адресу: г. Волгоград, пр-т Жукова 22Б оказывающий гостиничные услуги физическим и юридическим лицам. «Потребитель» (Гость Гостиницы «HitOtel») – физическое или юридическое лицо, имеющие намерение заказать либо заказывающие и использующие услуги, оказываемые Исполнителем. «Гостиничное обслуживание» - это услуги по предоставлению номеров для временного проживания Гостей Гостиницы «HitOtel», а также дополнительные услуги, предусмотренные прейскурантом Гостиницы «HitOtel».

1.3. Настоящие правила регулируют отношения между Гостиницей «HitOtel» и ее Гостями.

1.4. Настоящие правила, а также правила пожарной безопасности размещены для сведения Гостей в номерах Гостиницы и на стойке службы приема и размещения.

1.5. Выполнение настоящих правил обязательно как для Гостей, так и для персонала Гостиницы «HitOtel».

2. Предоставление гостиничных услуг

2.1. Гостиница «HitOtel» оказывает услуги по предоставлению номеров для временного проживания Гостей Гостиницы в течение срока, согласованного с администрацией Гостиницы, и оформленного в установленном настоящими правилами порядке. Единый расчетный час – 12 часов текущих суток по местному времени. Заезд гостей – не ранее 14 часов текущих суток по местному времени. По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в службу приема и размещения (рецепшн) до расчетного часа (12 часов по местному времени). Продление пребывания возможно только при наличии свободных номеров. В случае отсутствия свободных номеров Гостиница вправе отказать в продлении срока проживания.

2.2. Режим работы Гостиницы «HitOtel» - круглосуточный.

2.3. Для получения номера в Гостинице «HitOtel» граждане предоставляют в службу приема и размещения следующие документы:

2.3.1. паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

2.3.2. паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

2.3.3. свидетельств о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

2.3.4. паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

2.3.5. 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;

2.3.6. документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

2.3.7. разрешение на временное проживание лица без гражданства;

2.3.8. вид на жительство лица без гражданства.

2.4. 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".

2.4.1. 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.

2.4.2. 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".

2.4.3. Лица, поселяющиеся в Гостиницу, являются субъектами персональных данных согласно ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ. Указанные лица, предоставляя Исполнителю свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что Исполнителю персональные данные лиц, поселяющихся в Гостиницу, необходимы в целях надлежащего оказания гостиничных услуг, а также, в целях осуществления регистрационного учёта, то лицо, поселяющееся в Гостиницу, подписывая Анкету потребителя (Гостя), подтверждает, что предоставляет Исполнителю право без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия этого лица (потребителя) осуществлять обработку его персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес проживания, реквизиты документа, удостоверяющего личность, срок проживания в Гостинице, контактный телефон, электронный адрес. Кроме того, Исполнитель без какого-либо согласия лица, поселяющегося в Гостиницу, и без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных сообщает (предоставляет) персональные данные этого лица (потребителя) по запросам правоохранительных, налоговых и судебных органов, любых адвокатов, а также его работодателей. В иных случаях, Исполнитель вправе предоставлять третьим лицам персональные данные лица, поселяющегося в Гостиницу, только на основании письменного согласия этого лица, оформленного согласно ст.9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ. Персональные данные лиц, поселяющихся в Гостиницу, хранятся на бумажных и

электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Исполнителем. Исполнитель вправе осуществлять обработку персональных данных лиц, поселяющихся в Гостиницу, в течение 1 года с даты заключения договора на предоставление гостиничных услуг (в последующем указанная информация уничтожается Исполнителем). К обработке персональных данных лиц, поселяющихся в Гостиницу, относятся действия (операции) Исполнителя, включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учёта, распространение (в том числе передачу) по запросу правоохранительных, налоговых и судебных органов, любых адвокатов, а также работодателей этого лица, обезличивание, блокирование, уничтожение этих персональных данных. Исполнитель осуществляет обработку персональных данных лиц, поселяющихся в гостиницу, без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных.

2.4.4. Договор на предоставление гостиничных услуг вступает в силу и становится обязательным для исполнения сторон с момента его заключения. Договор на предоставление гостиничных услуг может быть заключен в любой форме, в том числе, путём составления одного документа, подписанного сторонами, а также путём обмена документами посредством почтовой, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от соответствующей стороны (в зависимости от условий заключения договора на предоставление гостиничных услуг стороны по взаимному соглашению могут заключить договор путём подписания текста договора по форме одной из сторон, в том числе, путём подписания потребителем Анкеты потребителя (Гостя). Вне зависимости от того, кто является плательщиком за оказываемые гостиничные услуги, Анкета потребителя (Гостя) является также документом, необходимым в целях осуществления регистрационного учёта. 2.4.5. Лицо, подписывающее Анкету потребителя (Гостя), подтверждает, что получило от Исполнителя полную и достоверную информацию, касающуюся: а) правил предоставления гостиничных услуг в Гостинице; б) правил проживания в Гостинице; в) правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами в Гостинице; г) прейскуранта цен на услуги Гостиницы; д) порядка обработки персональных данных; е) информации об условиях питания; ж) иной информации, предусмотренной Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085), в связи с чем, не имеет к Исполнителю никаких претензий. Указанная информация располагается у стойки отдела размещения Гостиницы (место доступное для обозрения потребителем (Гостем)). Кроме того, правила проживания в Гостинице, правила противопожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами имеются в каждом номере Гостиницы. Кроме того, основная информация о правилах предоставления гостиничных услуг, правилах проживания в гостинице, правилах противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами в Гостинице доводится в устной форме до сведения потребителя (Гостя) непосредственно администраторами отдела размещения Гостиницы при оформлении потребителя (Гостя) на проживание в Гостинице.

2.5. После заполнения адресного листа, служба приема и размещения осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему ключ, обеспечивающий доступ в номер на оплаченный период проживания.

2.6. Администрация Гостиницы производит бронирование номеров в гостинице круглосуточно. Администрация принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения в службу приема и размещения. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Гостиницы.

2.6.1. Информация, необходимая для бронирования. Для бронирования физическими лицами: фамилия, имя, отчество гостя (-ей); дата и время заезда и выезда; категория и

количество номеров; форма оплаты; контактные данные (телефон, адрес электронной почты). Для бронирования юридическими лицами: Заявка на бронирование номеров в отеле принимается на фирменном бланке организации 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: фамилия, имя, отчество гостя (-ей); дата и точное время заезда и выезда; категория и количество номеров; форма оплаты (по безналичному расчету, кредитной картой, наличными); контактное лицо (телефон, факс, адрес электронной почты). При последующем изменении заявки на бронирование Потребитель предоставляет гостинице сведения не позднее, чем за сутки, в противном случае администрация Гостиницы не гарантирует наличие свободных мест. При безналичном переводе оплата должна поступать на расчетный счет гостиницы, не позднее, чем за сутки до даты заезда. Если оплата безналичным переводом не произведена, по письменному согласованию сторон, возможно изменение формы оплаты на наличный расчет, в противном случае Гостиница оставляет за собой право аннулировать бронирование и/или отказать гостю в заселении.

2.7 Статус заявки на бронирование: 1. Заявка считается неподтвержденной после направления письменного или устного уведомления от отдела бронирования или администратора отеля с указанием причины отказа. 2. Заявка считается неподтвержденной, если Вы не получили письменного или устного подтверждения от отдела бронирования в период более 24 часов с момента отправления заявки. 3. Заявка считается подтвержденной после получения письменного подтверждения отдела бронирования с указанием номера брони. Подтвержденные заявки имеют 2 статуса: Гарантированное бронирование — заявка получает такой статус, если услуги заранее оплачены. При данном бронировании отель гарантирует предоставление номера на период всего оплаченного срока. Номер будет зарезервирован в течение 1 суток (до 12.00 часов следующего дня), независимо от того приехал гость или нет. Негарантированное бронирование — заявка получает такой статус, если услуги оплачиваются при заселении. Если гость не приехал до 23-50 часов текущих суток, бронь аннулируется автоматически без предварительного уведомления гостя. Для изменения информации в подтвержденной заявке необходимо обращение в отель посредством телефонной или электронной связи с письменной или устной просьбой о внесении изменений с указанием номера брони. Изменения считаются подтвержденными после получения гостем (лицом осуществляющим бронирование) подтверждения администратора отеля. Гостиница может отказать в просьбе о внесении изменений, если они невозможны.

2.8. Отмена (аннуляция) бронирования. Отмена брони происходит только по инициативе физического или юридического лица, осуществившего бронирование. Для аннуляции брони необходимо обратиться в отель посредством телефонной или электронной связи не позднее, чем за сутки до даты предполагаемого заезда. Отмена бронирования в день предполагаемого заезда осуществляется согласно статусам заявки: При негарантированном бронировании аннуляция брони производится в 23.50 текущих суток без предварительного уведомления гостя (-ей), если гость(-и) не зарегистрировался (-ись) в гостинице до данного времени. Восстановление аннулированной брони и заезд позднее часа отмены возможен при наличии мест и при оплате гостем простоя номера (в размере равном стоимости проживания одних суток по подтвержденному тарифу). При гарантированном бронировании аннуляция брони происходит только по инициативе физического или юридического лица, осуществившего бронирование. Для этого необходимо обращение в отель не позднее, чем за сутки до даты заезда, с письменной просьбой об отмене бронирования с указанием номера брони. Бронь считается аннулированной после получения подтверждения об аннуляции от администратора гостиницы.

2.9. Возврат денежных средств. Если заявка аннулирована (изменена) в соответствии с настоящими Правилами, возврат денежных средств осуществляется после письменного обращения об отзыве средств.

2.10. Отчетные документы. 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 Гостиницы.

3. Порядок оплаты гостиницы «HitOtel»

3.1 Цена номера устанавливается на основании утвержденного прейскуранта на услуги Гостиницы «HitOtel». Плата за проживание в Гостинице «HitOtel» производится в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени. Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных ниже способов: за наличный расчет; платежной банковской картой; безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет Гостиницы «HitOtel»). Гостиница публикует тарифы и принимает оплату только в российских рублях. Платежи, произведенные кредитной картой, снимаются в российских рублях. Гостиница не несет ответственности за курсы валют и комиссионные сборы, применяемые банками и компаниями кредитных карт.

3.2. Не взимается плата за проживание в Гостинице «HitOtel» с детей в возрасте до 12 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного или дополнительного места в номере.

3.3. Гостю предоставляется без дополнительной оплаты следующие виды услуг: WI-FI-доступ в Интернет; вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; побудка к определенному времени; доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю, по её получении; предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов; парковка автотранспортного средства.

3.4 Гостю, по его желанию, оказываются дополнительные платные услуги по ценам, в соответствии с действующим в Гостинице «HitOtel» Прейскурантом.

4. Порядок проживания в гостинице «HitOtel»

4.1. В соответствии с п. 7 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства от 9 октября 2015 г. N 1085, Гость обязан соблюдать установленные в Гостинице «HitOtel» правила проживания и правила противопожарной безопасности.

4.2. За соблюдением внутреннего распорядка в гостинице следит администратор. Он даёт Гостям разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы от них на действия персонала и других посетителей, нарушающих установленный порядок работы гостиницы.

4.3. Если Гость желает, чтобы его не беспокоили, он может повесить на ручке двери снаружи табличку с надписью «Не беспокоить!», которая входит в оснащение номера. На обратной стороне таблички выполнена надпись «Прошу убрать!». Такую табличку Гость может повесить, если он считает, что номер недостаточно убран. Текущая уборка в номерах производится с 11.00 до 17.00 ч.

4.4. К Гостям гостиницы могут приходиться гости с 8 до 23 часов. На приход гостя должен дать согласие проживающий в номере. За гостя отвечает проживающий в номере. При необходимости посторонним лицам остаться в Гостинице после 23 часов, их дальнейшее пребывание в Гостинице «Mirotel» возможно исключительно при условии их регистрации и оплаты дополнительного места (в случае если подселение позволяет категория номера) либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров).

4.5. Администрация Гостиницы гарантирует сохранность личных вещей Гостей, находящихся в номере, за исключением: денег, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценных вещей. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

4.6. 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. Срок хранения забытых вещей 1 месяц, после чего передаются в соответствующие органы публичной власти или уничтожаются, о чём составляется акт установленной формы.

4.7. 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.

4.8. Гость обязан бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы «HitOtel» соблюдать чистоту и установленный порядок проживания. В случае утраты или повреждения Гостем имущества Гостиницы «HitOtel», он возмещает стоимость нанесенного ущерба на основании действующего в Гостинице прейскуранта.

4.9. 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.

4.10. Гость в целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества при выходе из номера обязан: закрыть окна; выключить электроосветительные приборы; закрыть водопроводные краны; выключить электробытовые приборы; закрыть на ключ входную дверь в номер.

4.11. Гостю, проживающему в Гостинице, запрещается: оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие; передавать ключи от номера посторонним лицам; приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, а также оружие без соответствующего разрешения; держать животных, насекомых, птиц иных представителей фауны; пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера; в случае необходимости зарядки аккумуляторов во время отсутствия Гостя в номере, следует обратиться к администратору, который поставит на зарядку аккумулятор (мобильного телефона, видеокамеры и т.п.); открывать окна при работающем кондиционере; приглашать в номер гостей после 23 часов до 8 часов; совершать действия, нарушающие тишину и покой других граждан, проживающих в отеле, в ночное время с 23 часов до 8 часов. В номерах, холлах, лестничных пролетах гостиницы, запрещается курить. За курение в помещениях гостиницы взимается плата в размере 1 500 рублей с последующим выселением, производя возврат стоимости проживания исходя из фактически оказанных услуг.

4.12. При выезде из гостиницы Гость обязан: дождаться приемки номера администратором и убедиться, что претензий по сдаче номера не имеется; произвести полный расчет за предоставленные ему услуги; сдать в службу приема и размещения ключ от номера; по личному желанию Гостя он может заполнить анкету, книгу жалоб и предложений или оставить отзыв на сайте.

5. Уборка номера

5.1. Текущая уборка (влажная уборка пыли, вынос мусора, мытьё стаканов и чашек, уборка санузлов, уборка постелей) проводится ежедневно.

5.2. После выезда Гостя проводится полная уборка (замена постельного белья, дезинфекция санузла, уборка пылесосом ковровых покрытий, влажная уборка поверхностей).

5.3. Смена постельного белья и полотенец производится один раз в три дня. По просьбе гостя, за дополнительную плату, может быть произведена внеплановая замена белья.

5.4. Не реже 1 раза в месяц проводится генеральная уборка (мытьё окон, чистка ковровых покрытий, мягкой мебели).

6. Питание.

6.1. Для проживающих в гостинице предоставляется «континентальный» завтрак.

7. Видеонаблюдение

7.1. Территория гостиницы, все входы в неё, внутренние лестницы, холл контролируются системой видеонаблюдения. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности гостей, их имущества и имущества гостиницы. Гость принимает к сведению и не возражает против

факта использования в помещениях гостиницы (за исключением гостиничных номеров) систем видеонаблюдения.

8. Заезд и парковка автотранспорта

8.1. Парковка машин на территории гостиничного комплекса без разрешения администрации запрещена.

8.2. Администрация гостиницы предоставляет парковочное место бесплатно и не несет материальной ответственности за сохранность автотранспортного средства Гостя.

8.3. Категорически запрещается оставлять транспортные средства на заездах и выездах, внутренних проездах.

8.4. За нарушение правил стоянки и парковки предусмотрена плата в размере 500 рублей.

9. Ответственность гостиницы и потребителей

9.1. Гость, при выявлении недостатков в предоставленной услуге, имеет право требовать устранения недостатков бесплатно и в определённый срок.

9.2. Гостиница должна принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в течение суток с момента предъявления Гостем соответствующего требования.

9.3. Гостиница не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого гостя или в результате действия непреодолимой силы.

9.4. При причинении гостинице значительного материального ущерба по вине или халатности Гостя и (или) их гостей в обязательном порядке должен быть составлен акт установленного образца. В данном случае кроме возмещения ущерба Гость должен добровольно или в судебном порядке возместить гостинице потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т.п. случаев (например, при заливе водой).

9.5. Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения клиентов и выдается по первому требованию Гостя (кроме лиц находящихся в нетрезвом состоянии).

10. Прекращение проживания Гостей в гостинице. Отказ в поселении

10.1. Гость прекращает проживание в гостинице с наступлением даты выезда.

10.2. Если Гость нарушает внутренние правила проживания в гостинице и правила противопожарной безопасности, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других посетителей, гостиница имеет право отказать в поселении или осуществить выселение.

10.3. Администратор имеет право отказать в поселении без объяснения причины или в случаях: у приезжающих отсутствуют документы удостоверяющие личность, документы недействительны или просрочены; отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме; гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в гостинице (режим курения, парковки и т.д.); гость не дает согласие на обработку персональных данных; в других случаях, предусмотренных законодательством России и здравым смыслом. В спорных случаях вопросы решает администрация гостиницы.