



422700, РТ, г. Казань, 812 км справа а/д М-7 «Волга» Москва- Н. Новгород-Казань-Уфа

Тел. +7(843)260-39-39

info@irbishotels.ru

Утверждаю

25 июля 2022 года

Директор Ханипов А.Д. _____

Правила проживания в отеле Ирбис

Положение о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг в отеле Ирбис.

Время заезда в Отель – с 14.00. Время выезда — до 12.00.

Режим работы службы приема и размещения — круглосуточный.

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ:

1.1. Под понятием "Отель" следует понимать: территорию Отеля Ирбис и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.

1.2. Под понятием "Гость Отеля" следует понимать лицо, находящееся на территории Отеля Ирбис, пользующееся услугами Отеля Ирбис, включая услуги по проживанию.

1.3. Под понятием "Посетитель Отеля" следует понимать лицо, находящееся на территории Отеля Ирбис, пользующееся услугами Отеля Ирбис, без услуги по проживанию.

1.4 Под понятием «бронирование» следует понимать предварительный заказ услуг в Отеле Ирбис.

1.5. Под понятием «Регистрационная карта гостя» следует понимать документ, подтверждающий заключение между гостем и организацией договора оказания услуг по проживанию в Отеле Ирбис.

1.6. Под понятием "оказанная услуга" следует понимать действие, произведенное сотрудниками отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом "О защите прав потребителей" и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

1.7. Под понятием "не оказанная услуга" следует понимать невыполнение сотрудниками Отеля Ирбис взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

1.8. Под понятием "не в полной мере оказанная услуга" следует понимать услугу, которая была оказана не вовремя или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.

1.9. Под понятием "грубое нарушение правил проживания в Отеле" следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации Отеля Ирбис и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей Отеля Ирбис или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушают нормы законодательства РФ.

1.10. Под понятием «исполнитель» следует понимать юридическое лицо, оказывающее услуги по размещению проживания в Отеле Ирбис, расположенном по адресу: РТ, г. Казань, 812 км справа а/д М-7 «Волга» Москва- Н. Новгород-Казань-Уфа

1.12. Время, установленное в настоящих правилах, является московским.

2. ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ

2.1. Гостиничные услуги в отеле предоставляются согласно постановлению Правительства от 18 ноября 2020 г. № 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

2.2 Размещение в отеле осуществляется на основании предъявления документов, удостоверяющих личность, согласно п.8 положения «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ». Администратор службы приема и размещения оформляет регистрационную карту гостя с

указанием ФИО гостя, даты заезда-выезда, номера комнаты, подписью гостя. А также выдает гостю ключ для доступа в номер.

Документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации, является:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором

Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

2.3. Регистрация клиентов, 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. 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".

2.5 Предоставляя документы, гость дает свое согласие Гостинице на сбор, хранение, обработку и уничтожение своих персональных данных по истечении 2-х лет. в целях, установленных Российским законодательством.

2.6. Администрация вправе отказать в услугах гостиницы лицам в нетрезвом состоянии, также отказать в проживании и продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг, либо причинения гостем материального ущерба комплексу.

2.7. В гостинице существует два вида бронирования - гарантированное и негарантированное.

Негарантированным является бронирование, при котором гостиница не несёт перед гостем никакой ответственности в случае отсутствия номеров к моменту прибытия гостя.

Гарантированное бронирование – бронирование, подтвержденное оплатой первых суток проживания.

2.8. Цена номера, устанавливаются Исполнителем по утверждённому прейскуранту. Клиент обязан оплатить оказанную Исполнителем в полном объёме услугу. Оплата за проживание и дополнительные услуги гостиницы принимается в наличной и безналичной форме.

2.9. За предоставление в номере дополнительного места взимается плата согласно действующего прейскуранта.

2.10. По просьбе гостей предоставляются платные услуги по утверждённому прейскуранту.

2.11. К оплате принимаются кредитные карты: VISA, VISA ELECTRON, MASTER CARD, MAESTRO, МИР.

2.12. Оплата за проживание взимается в соответствии с системой единого расчетного часа:

- заезд с 6-00 до 24-00 – выезд до 12.00 часов следующего дня.

При размещении с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток. Выезд в данном случае осуществляется до 12-00. Данное размещение возможно только при наличии свободных номеров в Отеле.

По окончании периода проживания гость обязан освободить номер до расчетного часа (12:00 текущих суток), продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров по необходимости гостю может быть предложен другой номер.

2.13 В стоимость проживания в Отеле входят следующие услуги: ежедневная уборка со сменой полотенец, смена постельного белья - 1 раз в три дня, прочие услуги согласно выбранному тарифу на проживание.

2.14 Без дополнительной оплаты гостю предоставляются следующие услуги:

- Хранение багажа в багажной комнате в день заезда и день выезда;

- Ежедневная уборка номера
- Побудка к определенному времени;
- Вызов скорой помощи;
- Пользование медицинской аптечкой, в которую входят антисептики, кровоостанавливающие и перевязочные средства;
- Вызов такси;
- Доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- Пользование индивидуальным сейфом;
- Предоставление швейных принадлежностей, комплект посуды и столовых приборов.

2.15 За дополнительную плату, согласно действующему прейскуранту, по желанию гостя Отель оказывает дополнительные услуги. Полная информация об услугах Отеля и их стоимости находится на стойке приема и размещения.

2.16 Плата за проживание в Отеле рассчитывается в соответствии с единым расчетным часом — 12 часов текущих суток. В случае задержки выезда плата за дополнительное проживание взимается в следующем порядке:

- до 18:00 часов после расчетного часа — плата за половину суток.
- после 18:00 плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

2.17 За проживание детей в возрасте до 5 лет, без предоставления отдельного места, оплата не взимается.

2.18 Стоимость номера за одни сутки, а также стоимость дополнительных услуг определяется в соответствии с прейскурантом, действующим в Отеле и утвержденным приказом генерального директора.

2.19 Плата за проживание в Отеле осуществляется по гостиничным суткам (от времени заезда и выезда, определяемым настоящими правилами).

2.20 Все цены, предложения и условия продажи могут в установленном законном порядке быть:

- Изменены;
- Ограничены по времени, наличию мест и срокам действия;
- Ограничены по датам, срокам минимального или максимального пребывания, факторами выходных и праздничных дней, сезонным колебаниям цен;
- Подвержены другим условиям и ограничениям.

2.21 Оплата за второго человека при первоначальном одноместном размещении составляет стоимость дополнительного места в номере в соответствии с действующим прейскурантом.

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ:

3.1 При наличии свободных мест администрация принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц с помощью телефонной, факсимильной и электронной связи. При бронировании, размещении или свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории остается за администрацией гостиницы.

3.2 Для бронирования посредством электронной связи, гость может воспользоваться формой онлайн бронирования на сайте irbishotels.ru.

3.3 Подтверждение или отказ в бронировании Отель направляет на адрес гостя в течении 24 часов с момента получения заявки. В период высокой загрузки Отеля и большой загруженности сотрудников службы бронирования, срок обработки заявок 422700, РТ, г. Казань, 812 км справа а/д М-7 «Волга» Москва- Н. Новгород-Казань-Уфа на бронирование может быть увеличен до 72 часов.

3.6 В период высокой загрузки Отель вправе принимать только гарантированное бронирование.

3.7 Порядок, сроки и условия отмены бронирования, совершенного юридическими лицами предусмотрены условиями заключенных с такими лицами договора.

4. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ:

4.1. Своевременно и в полном объеме предоставить гостям и посетителям Отеля оплаченные услуги.

4.2. Обеспечить полное соответствие санитарным и другим нормам качество и безопасность предоставляемых услуг.

4.3. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях Отеля.

4.4. Своевременно реагировать на требования гостей и посетителей Отеля об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в номерах, на объектах инфраструктуры Отеля, других недостатков оказываемой услуги.

4.5. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, Исполнитель предлагает гостю альтернативный номер. При невозможности последнего, Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательства по возмездному оказанию услуг и полностью возместить гостю убытки.

4.6. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в Отеле путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от гостя.

5. ПРАВА ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ ОТЕЛЯ:

5.1 Пользоваться всеми услугами Отеля в установленном режиме работы объектов Исполнителя интервале, кроме услуги по проживанию для посетителя Отеля.

5.2 Получать информацию по работе объектов Отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета, производить промежуточный платеж.

5.3 Гость Отеля имеет право по разрешению администратора гостиницы проводить в номер приглашенных посетителей в период с 8.00 до 23.00 часов. Пропуск на вход посетителя в гостиницу должен быть оформлен у администратора при предъявлении документа, удостоверяющего личность. В случае задержки посетителей в номере гостя после 23:00, данные

лица должны быть зарегистрированы и оформлены на подселение в номер гостя или в другой свободный номер, согласно утвержденному в гостинице прейскуранту. Проживающий гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных гостиницей данным лицам.

5.4 Обращаться к администрации Отеля по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

5.5 Право на внеочередное размещение в гостинице при наличии свободных мест имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- Инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест.

6. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ ОТЕЛЯ:

6.1 В период нахождения в Отеле соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей и посетителей Отеля от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал Исполнителя.

6.2 В момент заселения (заезда в номер) гость визуально должен убедиться в надлежащем состоянии/исправности всех поверхностей и покрытий номера и в случае обнаружения недостатков/царапин/дефектов/сколов и тому подобных недостатков в помещениях/элементах интерьера (шторы, скатерти, ковровые покрытия, картины, напольные покрытия и т.п.) незамедлительно сообщить об этом на стойку приема и размещения для составления соответствующего акта или замены номера, в противном случае стороны признают, что переданные помещения не имеют недостатков.

6.3 Соблюдать Правила пользования объектами инфраструктуры Отеля.

6.4 Использовать оснащение и инвентарь номера только согласно их функциональному назначению.

6.5 Соблюдать Правила противопожарной безопасности на всех объектах отеля:

- не хранить в номере легко воспламеняющиеся материалы, ядовитые и едкие вещества, огнестрельное оружие;

- не пользоваться открытым огнем в жилых помещениях;

- курить в отведенных для этого местах;

- в случае возникновения пожара просим немедленно сообщить дежурному администратору.

- 6.6 В период с 23 часов вечера до 08 часов утра соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям и посетителям Отеля.
- 6.7 Своевременно оплачивать счета за оказанные услуги.
- 6.8 Беречь имущество Отеля. В случае утраты или повреждения имущества возмещать ущерб, согласно Утвержденному прейскуранту. А также нести ответственность за иные нарушения.
- 6.9 О любой задержке выезда своевременно проинформировать Службу приема и размещения. В случае высокой загрузки Отель имеет право отказать в возможности позднего выезда или продления проживания. Гость обязан в таком случае покинуть номер к моменту наступления расчетного часа.
- 6.10 О любом выезде до конечной даты бронирования гость обязан своевременно, но не позднее, чем за 24 ч. проинформировать Службу приема размещения.
- 6.11 При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание гость обязан немедленно пройти лабораторное обследование и медицинское наблюдение или лечение и в случае, если он представляет опасность для окружающих, обязательную госпитализацию или изоляцию (ст. 33 ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999. # 52—ФЗ).
- 6.12 Отказ гостя предоставить документ из лечебного учреждения подтверждающий отсутствие опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.
- 6.13 В день выезда гость должен сообщить по телефону или лично службе размещения о готовности освободить номер. После приема номера сотрудниками службы гостиничного хозяйства, гость должен сдать ключи и погасить существующую задолженность на стойке приема и размещения.
- 6.14 Незамедлительно сообщить администрации Отеля в случае обнаружения вещей, оставленных без присмотра;
- 6.15 Курение в любых помещениях Отеля строго запрещено. При нарушении данного режима администрация Отеля вправе взять оплату с гостя в размере 1000 рублей за генеральную уборку помещения.
- 6.16 Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора гостиницы и выдается по требованию потребителей.
- 6.17 Контроль соблюдения гостями общественного порядка и тишины в ночное время осуществляется сотрудниками Службы безопасности Отеля. В случае нарушения гостем общественного порядка и тишины, сотрудники Службы безопасности отеля вправе вызвать органы полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

7. НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- 7.1 Разводить костры в непредусмотренных для этого местах.
- 7.2 Хранить и несанкционированное использовать пиротехнические изделия.
- 7.3 Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие.

- 7.4 Передавать электронную карту-ключ от номера другим лицам.
 - 7.5 Курить в номерах, холлах, ресторане и коридорах Отеля и других местах, не предназначенных для курения.
 - 7.6. Проводить на территорию Отеля своих посетителей без предоставления документа, удостоверяющего личность гостя.
 - 7.7. Проживание в Отеле с животными запрещено.
 - 7.8. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию Администрации Исполнителя. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».
 - 7.9. Находится на территории Отеля в состоянии алкогольного и наркотического опьянения.
 - 7.9 Аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах и т.д.).
 - 7.10 Проявлять агрессию по отношению к другим гостям и сотрудникам Отеля.
 - 7.11 Загрязнять территорию Отеля.
 - 7.12 Выбрасывать мусор и бутылки из окон Отеля.
 - 7.13 Выносить из номера мебель, постельные и банные принадлежности.
 - 7.14 Использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий ванн.
 - 7.15 Употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в общественных местах Отелях и ресторане.
 - 7.16 Выносить из ресторана, бара и номеров посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с администрацией.
 - 7.17 Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Отеля.
 - 7.18 Хранить в номере громоздкие вещи (в том числе средства индивидуального перемещения: самокаты, велосипеды, сигвеи и тп).
 - 7.19 Находится в общественных зонах (коридорах, холлах, лестницах, лифтах, ресторане, конгресс-центре, лобби Отеля) в нижнем белье, обнаженными, с обнаженным торсом, в купальниках, в халатах, босиком.
 - 7.20 Без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах.
 - 7.21 Самовольно перевешивать, перемещать и использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и общественных зонах.
 - 7.22. Проживание с животными в номерах и гостевых домах.
- За несоблюдение вышеперечисленных правил Администрация вправе взыскать штраф в зависимости от нанесенного ущерба (стоимость ремонта оборудования и интерьера, хим. чистка напольного покрытия, мебели).

Оплата возможного ущерба производится по отъезду наличными средствами.

За несданные ценные вещи администрация ответственности не несет.

Утерянные или забытые вещи хранятся у администратора, возврат осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность собственника данных вещей.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ, ПОСЕТИТЕЛЯ ОТЕЛЯ И ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ:

8.1 В случае грубого нарушения Правил общественной безопасности и общественного порядка, общественной нравственности или Правил пожарной безопасности со стороны гостя или посетителя Отеля, Исполнитель имеет право прекратить действие договора на оказание услуг немедленно, составить акт по данному нарушению с приглашением при необходимости сотрудников правоохранительных органов.

8.2 В случае прекращения действия договора на оказание услуг, возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги, гостю или посетителю Отеля осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

8.3 Исполнитель не несет ответственности за здоровье гостя или посетителя Отеля в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией Отеля.

8.4 Исполнитель не несет ответственности за сохранность не сданных на хранение в сейф документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей.

8.5 Уполномоченные сотрудники Отеля вправе заходить в помещение номера, во время отсутствия гостя, в случае производственной необходимости. Также администрация оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба гостинице.

8.6 При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере, выселить гостя и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в службе сервиса.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ, ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ ОТЕЛЯ:

9.1 Гость или посетитель Отеля, при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков, либо соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

9.2 Гость или посетитель Отеля вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

9.3 Гость или посетитель Отеля также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

9.4 Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение 24 часов с момента предъявления соответствующего требования.

9.5 Требования гостя или посетителя Отеля об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 рабочих дней со дня предъявления соответствующего требования.

9.6 Гость или посетитель Отеля вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя (на основании Закона РФ «О защите прав потребителя»).

9.7 Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гостя или посетителя Отеля вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный нарушением прав потребителя.

9.8 Гость или посетитель Отеля в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе за грубое нарушение Правил проживания и пребывания в Отеле.

9.9 В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.