

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ | ACCOMODATION RULES

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

1.2. Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице «Кортъярд Марриотт Иркутск Сити Центр», расположенной по адресу: 664025, г. Иркутск, ул. Чкалова, д. 15 (далее – «Гостиница»), а также дополнительных услуг.

1.3. Предельный срок проживания в Гостинице для граждан РФ - не устанавливается. Предельный срок проживания в Гостинице для иностранных граждан ограничен сроками, установленными законодательством РФ и/или сроками действия визы, миграционной карты.

1.4. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

1.5. Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) Гостиницы: Ресторан «Место Встречи» - с 06:30 до 23:00.

Бар «Кедровый» - круглосуточно.

1.6. Временем (расчетным часом), установленным для заезда потребителя, является 14.00 часов текущих суток.

1.7. Временем (расчетным часом), установленным для выезда потребителя, является 12.00 часов текущих суток.

1.8. Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается прейскурантами.

1.9. Информация о порядке проживания в Гостинице и пользования гостиничными услугами, включая настоящие Правила, Правила противопожарной безопасности (Приложение № 4 к настоящим правилам), и Правила пользования электробытовыми приборами (Приложение № 5 к настоящим правилам) имеются в наличии в каждом номере, предназначенном для проживания.

1.10. Информация об исполнителе гостиничных услуг (далее – «Исполнитель») и оказываемых им услугах размещена в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в службе приема и размещения Гостиницы) и в каждом номере.

1.11. Перечень дополнительных услуг, оказываемых Гостиницей, не входящих в цену номера, а также цены на дополнительные услуги установлены в прейскурантах, размещённых в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы).

1.12. В Гостинице третьими лицами оказываются иные платные услуги, перечень которых установлен Приложением № 6 к настоящим Правилам.

2. Форма, условия и порядок бронирования и аннулирования бронирования

2.1. Исполнитель осуществляет бронирование путем принятия от потребителя (заказчика) сведений для осуществления бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя (заказчика). Перечень сведений для осуществления бронирования установлен в Приложении № 1 к настоящим Правилам.

2.2. Бронирование номера через сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте Гостиницы.

2.3. При заключении договора об оказании услуг с заказчиком может быть установлена форма заявки на бронирование.

Под заказчиком в настоящих Правилах понимается физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя.

2.4. Исполнитель применяет следующие виды бронирования:

гарантированное бронирование;

негарантированное бронирование.

2.5. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) подтверждения бронирования от исполнителя.

2.6. Подтверждение бронирования осуществляется исполнителем в форме подтверждения, содержащего следующие сведения:

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ | ACCOMODATION RULES

о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе);

о категории (виде) заказанного номера и о его цене;

об условиях бронирования;

о сроках проживания в гостинице;

о сроках оплаты счета.

2.7. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.8. Авансовый платеж при бронировании номера вносится потребителем или заказчиком в сроки, указанные в выставленном исполнителем подтверждении или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте исполнителя в сети Интернет или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет.

2.9. В случае, если потребителем (заказчиком) не внесен авансовый платеж в установленный срок, бронирование считается негарантированным, а просроченное к оплате подтверждение в части цены утрачивает свою правовую силу. Оплата цены номера по такому бронированию осуществляется потребителем (заказчиком) по цене, действующей на дату заселения.

2.10. При размещении потребителя в гостинице, авансовый платеж засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.

2.11. Потребитель не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе в момент размещения в гостинице.

2.12. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) без применения к нему каких-либо санкций до 14.00 часов дня, предшествующего дате заезда. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям, на сайте исполнителя в сети Интернет или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от гарантированного бронирования).

2.13. Отказ от бронирования осуществляется путём принятия от потребителя (заказчика) сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от потребителя (заказчика). Перечень сведений для отказа от бронирования установлен в Приложении № 2 к настоящим Правилам. Отказ от бронирования через сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте.

2.14. Договором с заказчиком может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого заказчика.

2.15. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя, с потребителя (заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания.

2.16. Несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный Исполнителем позднее 14.00 часов дня, предшествующего дате запланированного заезда или сроки, указанные в специальных предложениях, информация о которых размещена на сайте Исполнителя или он-лайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет

2.17. При опоздании более, чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется, а с Потребителя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки.

2.18. При негарантированном бронировании Исполнитель ожидает Потребителя до 12.00 часов текущих суток запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.19. Если бронирование осуществляется заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том числе право бронирования на условиях, предусмотренных для негарантированного бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с заказчиком.

3. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг

3.1. Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с прейскурантами, утвержденными исполнителем гостиничных

услуг.

3.2. При этом под прејскурантами понимаются внутренние локальные нормативные акты исполнителя гостиничных услуг, в которых устанавливаются категории номеров и их параметры; цены номеров и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номеров; стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати); перечень имущества Гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению потребителем в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы потребителем; суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов; перечень и стоимость дополнительных гостиничных услуг, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в цену номера. Прејскуранты размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы).

3.3. Цены, установленные соответствующим Прејскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере и иных факторов, и действуют в течение ограниченного времени. Цена номера для каждого потребителя (заказчика) устанавливается на момент подтверждения бронирования исполнителем гостиничных услуг согласно действующему на тот момент прејскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – при размещении потребителя согласно прејскуранту, действующему на момент размещения.

3.4. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

3.5. К оплате гостиничных услуг принимаются наличные денежные средства, а также кредитные карты следующих платежных систем:

МИР, VISA, Master Card, Maestro, JCB, China Union Pay, American Express, Diners Club, Discover

3.6. При осуществлении расчетов с потребителем (заказчиком) исполнитель выдает потребителю (заказчику) кассовый чек и информационный счет.

3.7. Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Гостиницы согласно заключенным с Гостиницей договорам.

3.8. В гостинице установлена посуточная оплата проживания.

3.9. Посуточная оплата проживания применяется в случаях, когда в заявке (договоре) об оказании гостиничных услуг единицей измерения периода проживания в Гостинице является расчетные сутки. Под расчетными сутками понимается: в первые сутки проживания - период с расчетного часа (установленного для заезда) первого дня проживания до 12.00 часов следующего дня; во вторые и последующие сутки проживания – период с 12.00 часов дня текущих суток до 12.00 часов дня следующих суток.

3.10. При посуточной оплате проживания применяются следующие правила:

3.10.1. При раннем заезде (т.е. до начала расчетного часа, установленного для заезда) размещение в Гостинице осуществляется при наличии свободных номеров соответствующей категории, подготовленных к размещению потребителя.

3.10.2. В случае гарантированного бронирования раннего заезда, при котором номер закрыт с продажи и не доступен к заселению сутки ранее, с потребителя (заказчика) взимается дополнительная плата в размере 100% от стоимости проживания за сутки.

3.10.3. В случае задержки выезда потребителя в день выезда после расчетного часа оплата проживания осуществляется по следующим расценкам:

- задержка с 12.00 до 17.59 часов после расчетного часа - оплата за проживание взимается в размере 50% от суточной цены номера;

- задержка от 18:00 до 24 часов после расчетного часа – оплата за проживание взимается в размере полной суточной цены номера.

Во всех перечисленных в данном пункте случаях суточная цена номера определяется исходя из соответствующего Прејскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Потребителя для всех Потребителей (публичные тарифы). При этом цена номера, установленная для Потребителя при бронировании, не применяется.

3.10.4. При позднем заезде (т.е. после наступления расчетного часа, установленного для заезда) оплата осуществляется в полной стоимости суточного проживания.

3.11. Детям в возрасте до 12 полных лет проживание в одном номере с законными представителями в Гостинице предоставляется без оплаты. Завтрак для детей до 7 лет предоставляется бесплатно, с 7 до 12 лет – в размере 50% от стандартной цены завтрака, установленной прејскурантом, для детей старше 12 лет завтрак предоставляется в размере 100% от действующего тарифа. Дополнительное спальное место предоставляется за дополнительную оплату согласно действующему Прејскуранту.

3.12. Детям в возрасте до 3 полных лет по запросу сопровождающих лиц предоставляется дополнительное спальное место (люлька или раскладная кровать) без дополнительной оплаты.

3.13. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей.

3.14. При выезде потребителя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за

фактическое время проживания, но не менее, чем за сутки при посуточной оплате.

3.15. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается потребителю в момент выезда из Гостиницы.

3.16. Потребитель, при желании воспользоваться дополнительными платными услугами (междугородняя телефонная связь и др.) в момент размещения в Гостинице оплачивает депозит, под которым понимаются денежные средства в сумме, установленной соответствующим прейскурантом, если иное не согласовано сторонами при заключении договора. Депозит является способом обеспечения оплаты потребителем дополнительных платных услуг. При выезде Потребителя Исполнитель удерживает из суммы депозита стоимость потребленных потребителем дополнительных платных услуг, а неиспользованная сумма депозита Потребителю возвращается. Согласием потребителя (заказчика) на оплату депозита признается подписание потребителем (заказчиком) договора об оказании гостиничных услуг.

3.17. В случае причинения Потребителем материального ущерба гостинице, Исполнитель составляет акт о причиненном материальном ущербе. Акт составляется в присутствии Потребителя либо без него в случае его отказа или отсутствия в гостинице. Акт составляется представителями Исполнителя в количестве не менее трёх человек. При выезде из гостиницы Потребитель обязан оплатить Исполнителю причиненный материальный ущерб.

3.18. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.

4. Порядок оформления проживания (размещения)

4.1. Для проживания в Гостинице необходимо заключить договор об оказании гостиничных услуг на стойке приема и размещения у администратора гостиницы.

4.2. Договор об оказании гостиничных услуг заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

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) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

е) 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;

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

з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

и) вида на жительство лица без гражданства.

4.3. При непредъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, договор на оказание гостиничных услуг не заключается. Такой потребитель не может быть допущен к временному проживанию в гостинице.

4.4. Общее количество гостей, проживающих в номере, не должно превышать количество мест в номере: в номере категории стандарт и улучшенном номере максимальное количество гостей - 3 человека, номер категории люкс максимальное количество 4 человека

4.5. При заключении договора об оказании гостиничных услуг потребителю выдается электронный ключ от номера.

4.6. Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

4.7. 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».

4.8. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

Совершеннолетние лица, не являющиеся родителями (усыновителями, опекунами, попечителями) могут проживать в одном номере с несовершеннолетними в случае наличия у таких совершеннолетних лиц документального подтверждения полномочий от законных представителей несовершеннолетних по сопровождению этих несовершеннолетних. Полномочия и подлинность подписи на документах должна быть засвидетельствована нотариально или в ином установленном законодательством Российской Федерации порядке.

4.9. 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».

5. Порядок предоставления гостиничных услуг

5.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

5.2. В случае неоплаты гостиничных услуг, такие услуги потребителю не оказываются.

5.3. Вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется с использованием электронного ключа, выдаваемого Исполнителем потребителю при заключении договора об оказании гостиничных услуг во время заселения в гостиницу

5.4. Вход потребителей в номерной фонд по истечении срока проживания в Гостинице не допускается.

5.5. Исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги):

вызов скорой помощи, других специальных служб;

пользование медицинской аптечкой;

доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;

побудка к определенному времени;

предоставление кипятка, иглолок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

пользования камерой хранения багажа из расчета одно место на человека.

5.6. Потребители при подписании заявки (договора) об оказании гостиничных услуг соглашаются с использованием в помещениях Гостиницы (за исключением номеров, конференц-залов и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

5.7 Гости потребителя, по его просьбе, и с уведомлением работника службы приема и размещения Гостиницы, могут находиться в гостинице до 23.00 часов, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность. При нахождении гостя потребителя в номере после 23.00 часов должно быть оформлено его проживание в гостинице в соответствии с утвержденными тарифами: 1500 руб с человека (без учета завтрака)

5.8. Если в состав услуг включен завтрак, он предоставляется потребителю со дня, следующего за датой заезда. Потребитель по желанию может заказать завтрак в день заезда за дополнительную плату.

5.9. Продление проживания после расчетного часа выезда производится при наличии свободных номеров.

5.10. При необходимости продления срока проживания, Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю не позднее расчетного часа дня выезда. Исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает потребителю срок проживания в гостинице.

5.11. Оплата продления срока проживания производится Потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты Цены номера, и должна быть произведена Потребителем не позднее расчетного часа выезда того дня, в котором Потребитель продлил проживание.

5.12. При выезде из гостиницы потребитель обязан сдать номер и электронный ключ работнику Гостиницы и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.

5.13. При наличии свободных номеров в гостинице, первоочередное право на размещение

имеют следующие категории граждан:
Герои Российской Федерации и Советского Союза;
полные кавалеры Ордена Славы;
участники Великой Отечественной войны;
инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их;
ликвидаторы аварии на ЧАЭС;
потребители с детьми в возрасте до 6 полных лет;
беременные женщины;
пенсионеры.

5.14. Книга отзывов и предложений находится в помещении службы приема и размещения Гостиницы.

5.15. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

5.16. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

5.17. Суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов определяются соответствующим прейскурантом.

6. Права, обязанности и ответственность исполнителя

6.1. Исполнитель обязуется:

6.1.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять потребителю оплаченные гостиничные услуги.

6.1.2. Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.

6.1.3. Обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях гостиницы.

6.1.4. Не проводить после 23.00 шумных мероприятий на территории гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

6.1.5. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.

6.1.6. Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

6.1.7. Своевременно реагировать на просьбы потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде и на объектах инфраструктуры гостиницы.

6.1.8. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств.

6.1.9. Предоставлять по первому требованию потребителя «Книгу отзывов и предложений».

6.1.10. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия потребителя.

6.1.11. Обеспечивать смену постельного белья не реже чем через 3 дня, смену полотенец - ежедневно. По просьбе потребителя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.

6.1.12. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по жалобам Гостей.

6.2. Исполнитель имеет право отказать потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить потребителя из гостиницы и выдворить за территорию гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности и здоровью граждан, имуществу Гостиницы и третьих лиц, с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

6.3. Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля и ответственности Исполнителя.

6.4. Исполнитель не несет ответственности за причинение вреда здоровью потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне гостиницы или хотя бы в гостинице, но у третьих лиц.

6.5. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

6.6. Внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная работникам Гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

6.7. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителя при условии, если они были приняты на хранение либо были помещены потребителем в предоставленный ему индивидуальный сейф независимо от того,

находится этот сейф в его номере или в ином помещении Гостиницы.

6.8. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Гостиницы.

6.9. Исполнитель освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях:

потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом администрации гостиницы;

утраченная вещь была оставлена в неотведенных для этого местах - у входа в гостиницу, на стойке службы приема и размещения (если вещь при этом не была передана непосредственно в руки работника гостиницы) и пр.;

утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была передана исполнителю на хранение или помещена в специальный индивидуальный сейф;

утраченная вещь находилась в индивидуальном сейфе, но по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

6.10. Сроком хранения вещей потребителя в Гостинице является срок проживания данного потребителя в Гостинице.

6.11. Забытые потребителем вещи, обнаруженные в номере либо оставленные потребителем в сейфе после расчетного часа выезда, признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией исполнителя в присутствии представителей исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей потребителя на хранение по форме, установленной в Приложении № 3 к настоящим Правилам.

6.12. Исполнитель ставит в известность потребителя о забытых им вещах по предоставленным потребителем исполнителю контактными данными.

6.13. Исполнитель может при наличии отдельного распоряжения потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.

6.14. Забытые предметы быта и/или одежды хранятся исполнителем в течение 3 (трех) месяцев, продукты хранятся исполнителем в течение 2 (двух) суток. Забытые ценные вещи (драгоценности, деньги, средства связи, персональная вычислительная техника, кредитные карты), а так же документы, цифровые носители информации хранятся исполнителем в течение 6 (шести) месяцев. За хранение забытых вещей плата не взимается.

6.15. По истечении установленного срока хранения забытые потребителем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами Исполнителя.

7. Права, обязанности и ответственность потребителя

7.1. Потребитель обязан:

7.1.1. Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в каждом номере Гостиницы.

7.1.2. Соблюдать правила пожарной безопасности.

7.1.3. Уважать права других потребителей и посетителей Гостиницы

7.1.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

7.1.5. Немедленно оповестить сотрудника службы приема и размещения в случае утраты карты гостя и/или электронного ключа.

7.1.6. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы за себя лично или за приглашенное лицо (гостя).

7.1.7. Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.

7.1.8. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

7.1.9. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы их служебных обязанностей.

7.1.10. Соблюдать очередность при оформлении размещения.

7.1.11. Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Гостиницы.

7.1.12. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы.

7.1.13. Соблюдать Санитарно-гигиенические правила, установленные нормативными актами и настоящим Правилам.

7.2. Потребителю запрещается:

- 7.2.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем.
- 7.2.2. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам электронный ключ от номера.
- 7.2.3. Курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах.
- 7.2.4. Приносить и хранить в номере взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.
- 7.2.5. Хранить и использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.).
- 7.2.6. Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны.
- 7.2.7. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.
- 7.2.8. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы.
- 7.2.9. Находиться в служебных помещениях Гостиницы без разрешения работников Гостиницы.
- 7.2.10. Играть в азартные игры в местах общего пользования Гостиницы.
- 7.2.11. Портить оборудование, имущество и мебель гостиницы, в том числе делать на стенах надписи и рисунки, расклеивать объявления частного и рекламного характера, фотографии и рисунки, вырезки из газет и журналов.
- 7.2.12. Засорять места общего пользования.
- 7.2.13. Использовать открытый огонь.
- 7.2.14. Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Гостиницы.
- 7.2.15. Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей. С 23.00 до 08.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других Гостей.
- 7.2.16. Совершать умышленные либо неосторожные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.
- 7.2.17. Открыто носить любые виды гражданского, служебного и боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.
- 7.2.18. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Гостиницы (лобби, холлы этажей), за исключением предприятий общественного питания.
- 7.2.19. Осуществлять видеосъемку на территории Гостиницы без согласования с администрацией исполнителя.
- 7.3. Запрещается доступ и пребывание в Гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; лицам с агрессивным поведением; лицам нарушающим санитарно-гигиенические требования; лицам в пляжной одежде; малолетним детям без сопровождения взрослых; посетителям с животными.
- 7.4. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.
- 7.5. Потребитель вправе:
- 7.5.1. Пользоваться всеми Гостиничными услугами при условии их оплаты.
- 7.5.2. Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне Гостиничных услуг.
- 7.5.3. Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.
- 7.6. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребитель возмещает Гостинице ущерб в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем прейскуранту.

Приложение № 1
к Правилам проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами,
утвержденным Приказом директора
ООО "ИСТАЭНД ХОТЭЛС ГРУПП"
Тюрнёвой Л.С. От 01 апреля 2020 года

Перечень сведений для осуществления бронирования:

1. наименование исполнителя;
2. сведения о заказчике (потребителе);
3. ФИО потребителей, для которых осуществляется бронирование номеров;
4. сведения о предоставляемом номере;
5. цена номера;
6. период проживания в гостинице;
7. условия бронирования,
8. срок оплаты счета;
9. контактные данные заказчика.

Приложение № 2
к Правилам проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами,
утвержденным Приказом директора
ООО "ИСТАЭНД ХОТЭЛС ГРУПП"
Тюрнёвой Л.С. От 01 апреля 2020 года

Перечень сведений для отказа от бронирования:

1. наименование исполнителя;
2. сведения о заказчике (потребителе);
3. номер бронирования;
4. период проживания в гостинице;
5. ФИО потребителей, для которых осуществлялось бронирование номеров.

Приложение № 3
к Правилам проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами,
утвержденным Приказом директора
ООО "ИСТЛЭНД ХОТЭЛС ГРУПП"
Тюрнёвой Л.С. От 01 апреля 2020 года

Форма акта о помещении забытых вещей потребителя на хранение:

АКТ
о помещении забытых вещей потребителя на хранение

г. Иркутск

«__» _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен в гостинице _____
работниками ООО _____:

о нижеследующем:

1. «__» _____ 20__ года в номере № __, подлежащем освобождению, и оплата за который закончилась (при этом потребитель не известил администрацию гостиницы о продлении своего проживания), были обнаружены следующие вещи, предположительно принадлежащие потребителю:

2. Указанные в п.1 настоящего акта вещи признаны забытыми потребителем и помещены на временное хранение в комнату забытых вещей гостиницы, расположенную по адресу: _____.

Подписи лиц, составивших акт:

_____/_____/_____
_____/_____/_____
_____/_____/_____

Приложение № 6
к Правилам проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами,
утвержденным Приказом директора
ООО «ИСТЛЭНД ХОТЭЛС ГРУПП»
Тюрнёвой Л.С. От 01 апреля 2020 года

Перечень иных платных услуг, оказываемых в Гостинице третьими лицами:

1. Транспортные услуги (услуги такси, трансферов);
2. Услуги массажа;
3. Доставка цветов;
4. Иные услуги, оказываемые в Гостинице третьими лицами, по согласованию с руководством Гостиницы.

Приложение № 7
к Правилам проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами,
утвержденным Приказом директора
ООО «ИСТЛЭНД ХОТЭЛС ГРУПП»
Тюрнёвой Л.С. От 01 апреля 2020 года

Оказание услуг по хранению багажа в гостинице

Гостиница предоставляет услугу хранения багажа в течение первых суток – бесплатно. Начиная со вторых суток, услуга хранения багажа оказывается на платной основе. Стоимость услуги определяется действующим прейскурантом гостиницы. Стоимость хранения одного багажного места – 100 рублей в сутки. Размер багажного места определяется следующим образом: при измерении трех сторон (длина, высота, ширина), сумма не должна превышать 200 сантиметром, или длина не должна превышать 220 сантиметров.

ПРАВИЛА ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

В номерах и помещениях Гостиницы запрещается:

1. курить, разводить огонь;
2. хранить легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, взрывчатые вещества, баллоны с газами, товары в аэрозольной упаковке и другие взрывоопасные вещества и материалы, а также нагревательные и бытовые электроприборы; кроме бытовых фенов, электрощипцов, электробритв и т.п., используемых в бытовых целях;
3. загромождать мебелью, оборудованием и другими предметами проходы, коридоры, тамбуры, лифтовые холлы, лестничные площадки, марши лестниц, а также забивать эвакуационные выходы;
4. проводить уборку помещений с применением бензина, керосина и других легковоспламеняющихся и горючих жидкостей;
5. пользоваться электронагревательными приборами (в том числе кипятильниками, электрочайниками, электроутюгами, электроплитками), а так же самодельными кипятильниками, плитками и другими электронагревательными электроприборами;
6. оставлять без присмотра включенные в сеть электроприборы, телевизоры, радиоприемники, компьютеры, принтеры и т.п.;
7. использовать электроприборы с нарушением правил пожарной безопасности;
8. обертывать электролампы и светильники бумагой, тканью и другими горючими материалами, а также эксплуатировать их со снятыми колпаками (рассеивателями);
9. самостоятельно прокладывать транзитные электропроводки и кабельные линии в номерах, а также через пожароопасные и взрывоопасные зоны;
10. использовать светильники местного освещения (настольные лампы, торшеры, бра и т.п.) лампы накаливания мощностью более 60 Вт, а также светильники с источником света, номинальная мощность выше допустимых значений, установленных в паспорте или в техническом описании;
11. складировать горючие материалы на расстоянии менее 0,5 метра от светильников, электропроводов и других электроустановок;
12. использовать электроустановки и соединительные электрокабели, имеющие механические повреждения и (или) нарушения целостности электроприборов;
13. использовать вентиляционные каналы в качестве дымоходов; закрывать вытяжные каналы, отверстия и решетки;
14. выжигать скопившиеся в воздуховодах жировые отложения, пыль, горючие вещества и конденсат;
15. отключать, блокировать или снимать оборудование противопожарных систем здания;
16. хранить горючие материалы ближе 0.5 метра от воздуховодов;
17. хранить в вентиляционных камерах различное оборудование и материалы.

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОБЫТОВЫМИ ПРИБОРАМИ

1. Пользуйтесь электробытовыми приборами, соблюдая правила безопасности, указанные в заводской инструкции.
2. Не включайте одновременно большое количество электроприборов. Это может привести к перегрузке сети. Кроме того, не включайте много электроприборов в одну розетку и в удлинитель, поскольку из-за перегрузки она может загореться.
3. Находясь в воде, не пользуйтесь электрическими устройствами. Не вставляйте вилку электробытового прибора в розетку и не прикасайтесь к работающим электроприборам мокрыми руками или влажной салфеткой. Пользоваться феном и сетевой электробритвой желательно вне ванной комнаты.
4. Неуклонно соблюдайте порядок включения электрических устройств в сеть: подключайте шнур сначала к прибору, а только после этого к розетке. Отключение происходит в обратном порядке. Не доставайте вилку из розетки, дергая за провод.
5. Не развешивайте для просушки вещи на электронагревательных приборах и на электрической проводке.
6. Не цепляйте шнуры электробытовых приборов за водопроводные трубы, за радиаторы отопления.
7. Не используйте электробытовые приборы с поврежденной изоляцией шнура или корпуса.
8. Не оставляйте включенные Вами в сеть электробытовые приборы на долгое время. Включенные в розетку щипцы для завивки волос и утюг запрещено оставлять без надзора.
9. Не располагайте электрообогреватели рядом с легковоспламеняющимися вещами, например: бумагой и изделиями из бумаги, одеждой, шторами, одеялом и т.д. Не оставляйте включенные обогреватели без надзора, не допускайте их перегрева. Не применяйте для обогрева плитку с открытой спиралью.
10. Не касайтесь водопроводного крана или любой другой металлической коммуникации и конструкции здания, держась за включенный электрический прибор.
11. Уходя из номера, не забывайте выключать электроприборы и освещение.
12. Если Вы стали свидетелем возгорания электробытового прибора, найдите способ его обесточить. Нельзя заливать горящие электроприборы водой. О возгорании немедленно сообщите дежурному персоналу гостиницы.
13. Запрещено подавать ложные сигналы о возгорании.
14. Обнаружив возгорание, обязательно сообщите о пожаре представителю администрации, а также в пожарную охрану по телефону «101» или «112» (с мобильного или городского номера).

КОНФЛИКТ-МЕНЮ | LOSS AND DAMAGE

Комплектация номера: в С/У (руб.)		Room set: Bath room (Rubles)	
Дверь	15000	Door	15000
Ванна	20000	Bath	20000
Стеклопанель перегородки	10000	Glass partition	10000
Держатели для полотенец	2500	Towel rail	2500
Зеркало	4500	Mirror	4500
Столешница из искусственного камня	20000	Coade stone tabletop	20000
Раковина	20000	Sink	20000
Смеситель	4500	Faucet	4500
Унитаз	8000	Toilet	8000
Крышка унитаза	1500	Toilet cover	1500
Фен	2100	Hair dryer	2100
Ершик для унитаза	1000	Toilet brush	1000
Держатели для туалетной бумаги	1000	Toilet paper holders	1000
Мусорное ведро (металл)	650	Bin (metallic)	650
Диспенсер для салфеток	1000	Napkin dispenser	1000
Полотенца:		Towels:	
- банное полотенце	2000	- bath towel	2000
- полотенце ручное	2000	- hand towel	2000
- лицевое полотенце	1500	- facial towel	1500
- полотенце для ног	1500	- foot towel	1500
Мыльница	1000	Soap dish	1000
Подставка под стакан	2100	Stand for glass	2100
Косметическое зеркало	1200	Makeup mirror	1200
Комплектация номера DELUXE/GRAND DELUXE/SUITE		Room set DELUXE/GRAND DELUXE/SUITE	
Входная группа:		Entry group:	
- входная дверь	20000	- entrance door	20000
- дверной замок со считывателем карты	19300	- door lock with card reader	19300
- наличник двери	5000	- door trim	5000
- доводчик двери	2500	- door closer	2500
Ковролин 1 кв.м	3500	Carpet 1 sq.m.	3500
Обои 1 кв.м	3000	Wallpaper 1 sq.m.	3000
Шкаф:		Closet:	
Плечики:		The hangers:	
- плечики без клипс (1 шт)	1500	- hanger without clips (1 pc)	1500
- плечики с клипсами (1 шт)	1500	- hanger with clips (1 pc)	1500
Фурнитура для шкафа (Бизнес этаж)	3000	Closet fittings (Business floor)	3000
Сейф	20000	Safe	20000
Багажная сетка	14000	Luggage net	14000
TV-панель	70000	TV panel	70000
Картина в раме	5000	Framed picture	5000
Зеркало	4500	Mirror	4500
Холодильник	20000	Refrigerator	20000
Чайник	3000	Teapot	3000
Офисное кресло	15800	Office chair	15800
Телефон	12000	Phone	12000

КОНФЛИКТ-МЕНЮ | LOSS AND DAMAGE

Комплектация номера DELUXE/GRAND DELUXE/SUITE		Room set DELUXE/GRAND DELUXE/SUITE	
Шторы:		Curtains:	
- тюль	5000	- tulle	5000
- шторы блэкаут	30000	- blackout curtains	30000
Лампа настольная	7000	Table lamp	7000
Торшер	18000	Thorfer	18000
Прикроватные тумбочки	5000	Bedside tables	5000
Прикроватные светильники	7000	Bedside lamps	7000
Кожаное кресло	6000	Leather armchair	6000
Кресло для отдыха (Бизнес этаж)	43000	Lounge chair (Business floor)	43000
Пуф (бизнес этаж)	13000	Pouffe (Business floor)	13000
Стол журнальный (Бизнес этаж)	14000	Coffee table (Business floor)	14000
Кровать King Size:		King size bed:	
- изголовье кровати	5000	- bed headboard	5000
- матрас	22000	- mattress	22000
- подушка пуховая	10000	- feather pillow	10000
- подушка гипоаллергенная	5000	- hypoallergenic pillow	5000
- одеяло гипоаллергенное	10000	- hypoallergenic blanket	10000
Кровать Twin Size:		Twin size bed:	
- матрас	22000	- mattress	22000
- подушка пуховая	10000	- feather pillow	10000
- подушка гипоаллергенная	5000	- hypoallergenic pillow	5000
- одеяло гипоаллергенное	10000	- hypoallergenic blanket	10000
Постельные принадлежности		Bedding accessories	
- простыня	6000	- bed sheet	6000
- пододеяльник	10000	- duvet cover	10000
- наволочка	2000	- pillowcase	2000
- наматрасник	2500	- mattress cover	2500
Халат	2500	Bathrobe	2500
Шкаф-купе	17000	Sliding-door closet	17000
Диван раскладной	22000	Pull out sofa	22000
Стол обеденный	5000	Dining table	5000
Стул офисный	5000	Office chair	5000
Стул офисный (Бизнес этаж)	16000	Office chair (Business floor)	16000
Журнальный стол	5000	Coffee table	5000
Кофе-машина капсульная	5000	Capsule coffee machine	5000
Весы напольные	2500	Floor scales	2500