

## **ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ И ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «Royal Hotel Spa & Wellness»**

### **1. Общие положения.**

**1.1.** Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом РФ от 7 февраля 1992г №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» ; иными нормативными актами, действующими на территории Российской Федерации и Ярославской области ,регулирующими правоотношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуются услуги) между исполнителями и потребителем.

**1.2.** Настоящие правила регулируют отношения между потребителями (далее – Гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать, либо заказывающими и использующими услуги гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем ООО «Ройал», расположенным по адресу г. Ярославль, Которосльская набережная, д.55(далее - Гостиница), который оказывает гостиничные услуги потребителям.

**1.3.** Режим работы гостиницы - круглосуточно

**1.4.** Гостиница предназначена для временного проживания на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока, проживающий обязан освободить номер. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

## **2. Информация об услугах, порядок оформления проживания правила проживания в гостинице и оплата услуг.**

**2.1.** Гостиница имеет право заключить договор с юридическими и физическими лицами на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.

**2.2.** Договор на проживание между Потребителем и Гостиницей заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке (соглп.23) При оформлении проживания в Гостинице Гость ставит свою подпись на Регистрационной карте/Договоре, а Гостиница выдает ключ-карту Гостю, что подтверждает согласие Гостя с действующими правилами Гостиницы.

Гость дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Администрацией Гостиницы в соответствии с действующим законодательством Администрация Гостиницы обеспечивает конфиденциальность персональных данных Гостя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в Целях исполнения обязанностей, возложенных законодательством Российской Федерации и Ярославской области на Гостиницу.

**2.3.** К документам, удостоверяющим личность, относятся:

- 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 гражданина Российской Федерации, 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; документа, выданного иностранным государством и признаваемого 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.

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) заверенного 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 заверенного согласия законных представителей (одного из них).

**2.4.** Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, а для иностранных граждан — учитывая срок действия визы и/или миграционной карты.

**2.5.** Расчетный час в Гостинице — 12:00 по московскому времени, Гарантированное время заезда 14:00 по московскому времени.

**2.6.** Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчётным часом — 12:00 текущих суток по московскому времени. В Гостинице установлена посуточная форма оплаты гостиничных услуг.

**2.7.** Стоимость номера, а также форма его оплаты устанавливается исполнителем. Размещение в Гостинице производится при внесении Гостем 100% предоплаты проживания.

- В случае гарантированного бронирования при опоздании на сутки взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.
- В случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), в размере первых суток.
- При опоздании более, чем на сутки, бронь аннулируется. В этом случае размещение в гостинице проводится в порядке общей очереди при наличии номеров.
- Администрация гостиницы оставляет за собой право взять оплату за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.
- При выявлении неоплаты при заезде, оплата взимается согласно правилам отеля.
- Гостиница ожидает потребителя до определенного часа (18-00) в день заезда, после чего договор прекращается в случае негарантированного бронирования.
- Гостиница имеет право отменить негарантированное бронирование после 18:00 даты заезда по московскому времени баз уведомления гостя.

**2.8.** В случае раннего заезда Потребителя в гостиницу плата за проживание взимается в следующем порядке:

- заезд в период с 00:00 до 07:00 — за полные сутки (завтрак предоставляется);
  - заезд в период с 07:00 до 11:00 — за половину суток (завтрак не предоставляется);
  - заезд в период с 11:00 до 14:00 при наличии свободных номеров бесплатный.
- 
- В случае задержки выезда после расчетного часа Гостем плата за проживание взимается в следующем порядке:
    - выезд в период с 12:00 до 18:00 - за половину суток;
    - выезд в период с 18:00 до 12:00 за полные сутки
  - Продление проживания свыше срока указанного в заявке или регистрационной карте, возможно только при наличии свободных номеров. О продлении необходимо сообщить на стойку приема и размещения до расчетного часа дня выезда и

размещения, уточнить о наличии номеров и оплатить продление номера (до момента продления)

**2.9.** Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

**2.10.** За проживание детей в возрасте до 7 лет в одном номере с родителями без предоставления отдельного места оплата не взимается.

**2.11.** Дополнительное место оплачивается согласно действующему Прейскуранту цен, утверждённого приказом Исполнительного директора «ООО Ройал».

**2.12.** В случае отказа Гостя от оплаченного номера в течение 30 минут с момента заселения, Гостиница возвращает деньги в полном размере, если гость не использовал номер. Для возврата средств Гостю необходимо подать заявление на имя Администрации гостинцы о возврате средств. Возврат денег производится в установленном порядке после инспекции номера сотрудником номерного фонда, подтверждении факта неиспользования номера и предоставления Гостем заявления на возврат денежных средств. Гость обязан вместе с заявлением предоставить квитанции на оплату проживания в номере (подписанный гостем и администратором гостиницы) и оригинал фискального чека, а в случае оплаты кредитной карты дополнительно предоставить оригинал слипа с подписью.

**2.13.** В случае отказа Гостя от оплаченного номера позднее 30 минут с момента заселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

**2.14.** В случае отказа Гостя от оплаченных ранее услуг (проживание, ранний заезд, поздний выезд, дополнительное место и т.д.) и не востребованных гостем. Возврат средств осуществляется по письменному заявлению гостя.

Способы возврата денежных средств по заявлению Гостя:

- В случае если услуги были оплачены кредитной картой, возврат осуществляется только на ту же самую кредитную карту, с которой была ранее произведена оплата по услугам.

- В случае если услуги оплачены наличными - возврат осуществляется Гостю наличными из кассы Гостиницы.

- В случае если услуги были оплачены безналичным способом — возврат производится на тот же расчетный счет, с которого была произведена оплата услуг.

**2.15.** При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, и сдает электронный ключ от номера администратору Службы приема и размещения.

**2.16.** При оплате Гостем проживания наличными, выдается кассовый чек и счет установленного образца.

- Для получения счета-фактуры Потребителю (Гостю), представителю юридического лица, необходимо уведомить заранее Исполнителя (Гостиницу). Счет-Фактура формируется на основании документов, подтверждающих полномочия представителя (доверенность от предприятия, реквизиты). Оплата и выдача счета - фактуры осуществляется в будние дни с 9:00 до 18:00 в бухгалтерии Гостиницы.

**2.17.** Посещение проживающих Гостей в гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации и проживающего Гостя. Посетители Гостя обязаны представить документ удостоверяющий личность. Нахождение посетителей без дополнительной платы разрешено с 08:00 до 23:00.

- В случае, когда посетитель остается в номере после 23:00. Администрация гостиницы оставляет за собой право оформить счет посетителю на оплату дополнительном месте, оплачиваемого согласно прейскуранту.
- Гостиница не несет ответственности, если произойдет непредвиденная ситуация с самим Гостем или его посетителем, находящимся в номере после 23:00. Незарегистрированным согласно Правилам проживания в Гостинице.
- Посетители Гостя (не более 2 (двух) человек одновременно) в период с 08:00 до 23:00 имеют право пребывать в номере Гостя без дополнительной платы

### **3. Права и обязанности проживающих гостей.**

#### **3.1. Обязанности Гостя:**

- Соблюдать установленный гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по цене Прейскуранта Гостиницы на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах.
- Не беспокоить других гостей, проживающих в гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в гостинице.
- Не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы.
- При выявлении у гостей инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер гостиницы (ст.33 ФЗ№52 «о Санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999г.).
  
- Строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допускать возникновения очагов возгорания. В случае возникновения пожара в номере. Гость обязан незамедлительно сообщить сотруднику Гостиницы.

- Соблюдать правила о Курении за пределами Гостиницы. Курение в номерах и на территории Гостиницы строго запрещено в соответствии с вступлением в силу Федерального Закона №15-ФЗ от 23.02.2013 "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" с 01.06.2014. Курение разрешено только за пределами гостиницы в специально оборудованных местах.
- Своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородние и международные телефонные переговоры, а так же другие представленные представителем Гостиницы дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае не своевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности.
- При уходе из номера закрыть водозаборные краны, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- При выезде из гостиницы произвести полный расчет за предоставленные платные услуги.

### **3.2. В гостинице запрещается:**

- Оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг и незарегистрированных согласно правилам проживания в Гостинице), а также передавать им ключ от номера;
- Хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы представить документы, удостоверяющие данное право
- Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий;
- Пользоваться электронагревательными приборами;
- Переставлять мебель в номере;
- Нарушать покой проживающих Гостей после 23:00;
- Находиться лицам с вываленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;

- Оставлять в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр. без присмотра;
- Находиться в халатах, пижамах, домашних тапочках, а общественных зонах отеля.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке при этом потребитель обязан оплатить оказанные исполнителем услуги. Приостановление дальнейшего оказания услуг не влечет наступления обязанности исполнителя возратить ранее уплаченные суммы за услуги.

### 3.3. Гость вправе:

- при обнаружении недостатков в оказанной услуге потребовать безвозмездного устранения недостатков.
- расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.
- свободно посещать холл, ресторан, бар и другие, предназначенные для общего пользования помещения, за исключением случаев закрытия на специальное обслуживание.

## 4. Права и обязанности Исполнителя.

### 4.1. Обязанности Исполнителя

4.1.1. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с существующим законодательством Российской Федерации и со следующими условиями:

- Исполнитель отвечает, как хранитель и без особого о том соглашения с проживающим в ней лицом (Потребителем) за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.
- Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителя при условии, если они помещены им о предоставленный ему исполнителем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы. Исполнитель

освобождается от ответственности за не обеспечение сохранности содержимого такого сейфа, если докажет что, по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен, либо стал возможным вследствие непреодолимой силы или халатности потребителя,

- Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы. В противном случае исполнитель освобождается от ответственности за утрату (порчу) вещей.

**4.1.2.** В случае обнаружения забытых вещей, исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей в течение 2-часов. При обнаружении кредитных карт, чековых книжек, депозитных карт сообщение об обнаружении направляется в соответствующий банк. Если место пребывания владельца вещей неизвестно, Исполнитель хранит забытые вещи в гостинице:

- ✓ Забытые продукты питания и напитки утилизируются после уборки номера;
- ✓ Предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, нижнее белье), хранятся в соответствии с законодательством, но не менее 3-х месяцев;
- ✓ Лекарственные препараты хранятся в течение 6 месяцев;
- ✓ Забытые бумаги (письма, счета, документы на листах А4) хранятся 5 рабочих дней со дня выезда Потребителя;
- ✓ Хранение алкогольных напитков в ненарушенной упаковке осуществляется в течение 3-х (трех) месяцев с момента обнаружения в номере. Срок хранения открытых алкогольных напитков - в течение 48 часов с последующей утилизацией;
- ✓ Срок хранения ценных вещей и крупных сумм денег определяется администрацией гостиницы в соответствии с действующим законодательством и в зависимости от оценочной стоимости забытых вещей, но не менее 6 месяцев;

Хранение вещей, опасных для здоровья, а так же оружия и иных изъятых из оборота предметов не производится. Исполнитель в отношении таких вещей осуществляет действия в соответствии с действующим законодательством РФ.

**4.1.3.** Уборка номера осуществляется Исполнителем 1 раз в день или по запросу (если

вход в номер не запрещен дополнительной табличкой на двери).

Смена постельного белья и полотенец производится ежедневно или по желанию гостя.

**4.1.4.** Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация размещается на стойке приема и размещения (Reception), в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включает в себя:

- Настоящие Правила, включающие в себя;
- Сведения о форме и порядке оплаты услуг;
- Сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;
- Сведения о времени заезда и выезда;
- Порядок проживания и пребывания в гостинице животных;
- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
- Лицензии и сертификаты
- Свидетельство ОГРН. ИНН/КПП
- Сведения об исполнителе (наименование юридического лица - и ФИО руководителя)
- Номер контактного телефона и юридический адрес
- Категории номеров и их цену;
- Сведения о присвоении средству размещения категории с указанием присвоенной категории, наименования аккредитованной организации, проводившей классификацию, даты выдачи и номера свидетельства и срока его действия
- Перечень услуг, входящих в стоимость номера
- Перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых исполнителем
- Сведения о работе размещенных в гостинице мест общественного питания, торговли, связи, бытового и культурного обслуживания и др.
- Адрес и телефон подразделения о защите прав потребителей

**4.1.5.** Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номера информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

**4.1.6.** Исполнитель обязан предоставить Потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- Вызов скорей помощи;
- Доставка в номер корреспонденции по ее пол учению;
- Побудка к определенному времени;
- Швейный набор;

- Гладильные утюги и доску;

**4.2.** Права Исполнителя:

**4.2.1.** Исполнитель имеет право предпринимать меры по отношению к Потребителю в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленных дополнительных услуг

**4.2.2.** На территории гостиницы действует система видеонаблюдения. В рамках законодательства РФ (ст.ст.81.84 УПК РФ, ст.55 ч.2 ГПК РФ. Российской КоАП ст.26.7 ч.2 ст.64 ч.2 АПК РФ) в отеле определен круг лиц, в отношении которых Исполнитель может использовать в качестве доказательств материалы видеозаписей:

- постояльцы (граждане РФ и иностранцы);
- посетители, не являющиеся постояльцами;
- поставщики пищевых продуктов;
- сервисные предприятия и их работники;
- персонал гостиницы;
- несанкционированные посетители;

Потребители гостиничных услуг пользуются одинаковыми правами.

**5. Проживание и пребывание животных.**

**5.1.** За проживание в гостинице с животными взимается дополнительная плата, в качестве компенсации расходов, связанных с дезинфекцией, по тарифам, действующим у Исполнителя в период размещения.

**5.2.** В гостинице разрешается проживание с домашними собаками или кошками: (высота холки

не более 50 см).

**5.3.** Потребитель обязан, предъявить сумку переноску для размещения животного либо туалетный

лоток и посуду для кормления животного.

**5.4.** Перемещение собак вне номера допускается только на поводке и/или в наморднике. Выгул собак на территории, прилегающей к гостинице, запрещен.

**5.5.** Запрещается:

- оставлять животное без присмотра в любом помещении гостиницы, за исключением номера (в сумке переноске)
- брать с собой животное в ресторан, бар, фитнес - центр, конференц-залы гостиницы;
- использовать для животного посуду, полотенца, простыни и прочее имущество Исполнителя;

**5.6.** Все риски, связанные и исходящие из поведения животного, времени и условий нахождения в гостинице несет владелец животного (Потребитель).

**5.7.** Владелец животного обязан согласовать отсутствие животного во время уборки или проведения ремонтных работ в гостинице.

**5.8.** Потребитель обязан в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя вследствие проживания животного возместить ущерб.

**5.9.** Исполнитель оставляет за собой право расторгнуть договор с Потребителем, проживающим с животным в случае:

- ✓ нарушения правил;
- ✓ агрессивного, неадекватного, шумного и иного подобного поведения животного.

## **6. Заключительные положения.**

**6.1.** Настоящие правила являются обязательными для исполнения всеми потребителями услуг

и сотрудниками гостиницы «Royal Hotel Spa & Wellness».

**6.2.** Потребитель и исполнитель за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение настоящих правил несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

**6.3.** Потребитель вправе оставить отзыв о качестве оказанных ему услуг в «Книге отзывов и предложений». «Книга отзывов и предложений» предоставляется потребителю по его просьбе незамедлительно.

**6.4.** Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а так же компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

**6.5.** В случае нарушения Исполнителем настоящих Правил, защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

**6.6.** Потребитель в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а так же несет ответственность за иные нарушения.

**6.7.** Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и другими федеральными органами исполнительной власти в пределах их компетенции.

Настоящие правила утверждены Исполнительным директором ООО «Ройал».