



**УТВЕРЖДАЮ**  
Генеральный директор ООО «Алиот»

\_\_\_\_\_ Ким А.Л.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

## **ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «АЛИОТ» \*\*\***

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг (далее – Гостиница) разработаны в соответствии с нормами Гражданского Кодекса РФ, Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Постановления Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

### **2. УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ**

- Режим работы Гостиницы - круглосуточный.
- Гостиница предназначена для временного проживания граждан.
- При заселении Гость предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт или иное удостоверение личности, согласно п. 19 правил предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденных Постановлением:
  - 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),и вносит 100% оплату за весь период проживания в Гостинице (минимум за одни сутки). При согласии гостя с действующими правилами Гостиницы, подписания им анкеты и оформлении проживания, договор на оказание гостиничных услуг гостиницы считается заключенным. После оформления проживания в Гостинице, гостю выдается счет и договор на оказание услуг в Гостинице.

- Размещение в гостинице осуществляется в соответствии с системой расчетного часа – 12.00 часов местного времени.  
Время заезда – 14:00 часов  
Время выезда – 12:00 часов

### **3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

- Бронирование номера в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Гостиницы посредством электронной почты, телефонной или факсовой связи. Тел. +7(812) 324-49-49, 784-35-50, Факс: +7(812) 324-49-70, e-mail: bron@aliot-spb.ru.
- При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.
- В случае, если Гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за 1 сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за 1 (одни) сутки до 12:00 до предполагаемого дня заезда в период с 01 января по 30 апреля и с 01 сентября по 31 декабря и за 2 (двое) суток до 12:00 до предполагаемого дня заезда в период с 01 мая по 31 августа, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование переходит в статус Негарантированное и аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.
- При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если Гостем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 18:00 даты заезда по местному времени.

### **4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСТИНИЦЕЙ**

- Тарифы на услуги, предоставляемые Гостиницей, утверждены приказом. Все расчеты осуществляются в российских рублях на основании счетов, выставяемых Гостиницей.
- Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом текущих суток по местному времени
- Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, а также путем безналичного перечисления на расчетный счет гостиницы или с использованием расчетных (кредитных) карт: Visa, MasterCard, Maestro, МИР, JCB, UnionPay. При оплате за наличный расчет гостю выдается кассовый чек и счет установленного образца. При необходимости получения счета-фактуры гостю, являющемуся представителем юридического лица, необходимо до момента оплаты предоставить доверенность или иной документ подтверждающий право получения документов (акт, счет-фактуры, счета), оформленных на юридическое лицо.
- При гарантированном и негарантированном бронировании расчетным часом (check out time) всегда является 12:00 по местному времени и взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки, что гарантирует гостю наличие номера с 14:00 до 12:00 дня следующих суток независимо от времени заезда.
- Гостиница гарантирует наличие зарезервированных номеров к 14:00. Расчетный час (check in time) – 12:00. При заезде Гостя без предварительного бронирования до указанного времени, гостиница предоставляет поселение Гостю при наличии свободных номеров с дополнительной оплатой но не более, чем за половину стоимости суток проживания.
- При заезде без предварительного бронирования:
  - при размещении с 12:00 до 23:59 – выезд осуществляется до 12:00 следующих суток (в случае, если все номера уже проданы на следующие сутки), и оплата взимается за сутки.
  - при размещении с 00:00 до 12:00 и проживании более 1 суток – выезд осуществляется до 12:00 последующих суток (при наличии номеров), и оплата взимается за ранний заезд 0,5 суток, а также за дальнейшее проживание. В случае

отсутствия свободных номеров после 12:00 текущих суток - взимается минимальная оплата проживания за 1 сутки.

- В случае задержки выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:
  - Не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
  - От 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток;
  - От 12 до 24 часов после расчетного часа- плата за полные сутки.
- При необходимости продления проживания в Гостинице, Гость может обратиться в «Службу приема и размещения» за 2 часа до расчетного часа. При **наличии свободных мест** в Гостинице, срок проживания может быть продлен.
- При продлении проживания в Гостинице Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.
- В случае сокращения срока проживания и выезда ранее заявленного срока, Гость обязан проинформировать администрацию гостиницы об изменении даты выезда не позднее, чем за 24 часа до предполагаемого выезда. В противном случае, Гостиница вправе удержать неустойку в размере 100% от стоимости одних суток проживания в забронированном номере
- Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется «Службой приема и размещения» Гостиницы.
- Детям до 7 лет в Гостинице предоставляется бесплатное проживание без предоставления дополнительного места и завтрака.
- При наличии возможности, Гостиница может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом.
- Гостиница предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:
  - вызов скорой помощи;
  - пользование медицинской аптечкой;
  - доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
  - побудка к определенному времени;
  - вызов такси;
  - предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
  - информация о расписании поездов и самолетов;
  - пользование парковкой при Гостинице
- При проживании Гостя в Гостинице более 2 суток, в номерах первой категории (стандарт, **комфорт** 1, 2, 3) смена постельного белья производится на третьи сутки с даты заезда, смена полотенец производится ежедневно. При проживании Гостя в Гостинице в номере высшей категории (джуниор сьюит) смена постельного белья и смена полотенец производится ежедневно. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.
- При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе городские, междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Гостиницы и сдает ключ от номера и смарт-карту администратору Гостиницы.

## 5. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЕ В ГОСТИНИЦЕ ВНЕ ОЧЕРЕДИ

Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Гостинице размещаются:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена славы;
- Участники Великой Отечественной войны;
- Инвалиды первой, второй и третьей групп и лица, сопровождающие их;
- Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных

органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ**

- Гость обязан своевременно и в полном объеме оплачивать предоставляемые Гостиницей услуги.
- По просьбе гостя и с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов. Для этого посетителю необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность и получить у администратора гостиницы гостевую карту. Администрация Гостиницы не несет ответственности за действия, а также ущерб, причиненный гостю его посетителями.
- В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы гость обязан возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Оценка производится на основании прейскуранта цен за порчу имущества;
- При утрате ключа от номера и гостевой карты гость обязуется возместить их стоимость по требованию администрации Гостиницы;
- Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту и порядок;
- Соблюдать тишину с 22:00 до 07:00 часов;
- Соблюдать правила проживания и правила противопожарной безопасности;
- Покидая номер закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы, ключ от номера необходимо оставлять у портье;
- По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

## **7. В ГОСТИНИЦЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ**

- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку гостя;
- Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования с Администрацией Гостиницы;
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Гостиницы;
- Курить в здании Гостиницы и в неположенных местах на ее прилегающей территории;
- Нарушать покой других Гостей, создавая шум;
- Хранить в номере ядовитые, взрывчатые и пожароопасные вещества;
- Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей Гостиницы, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения;
- Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Гостиницы.

## **8. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ**

- Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.
- Гостиница гарантирует наличие зарезервированных номеров к 14:00. Расчетный час 12:00.
- Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо в «Службе приема и размещения» Гостиницы.
- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в «Службе приема и размещения» Гостиницы.
- Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.

## 9. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

- Гостиница имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Гостиницы.
- В случае истечения срока проживания Гостя в Гостинице при отсутствии Гостя по месту проживания до 12:00 суток (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в «Службе приема и размещений», остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей».
- Гостиница, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.
- Администрация Гостиницы не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовые ячейки, расположенные в «Службе приема и размещения».
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Гостиницы в «Службу приема и размещения». В противном случае, Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.
- В случае обнаружения забытых вещей Гостиница немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую Гостем в Гостинице вещь в течение 6 месяцев.
- Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжение).
- Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем правил проживания в Гостинице и общественного порядка.
- При возникновении жалоб со стороны гостя администрация Гостиницы принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, руководствуясь положениями закона «О защите прав потребителей».