

Аспидова Н.А. \_\_\_\_\_

МП  
«19» августа 2021 г.

## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ПРОЖИВАНИЯ В СПА-ОТЕЛЕ «ИМПЕРИАЛ КЛУБ ДЕЛЮКС»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г.; «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства от 18.11.2020г. № 1853, Законом № 115-ФЗ от 25.07.2002г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ», Постановлением от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ», Федеральным законом РФ от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между Заказчиком (потребителем) и юридическим лицом, предоставляющими потребителю гостиничные услуги (далее - Исполнитель).

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

- «Гостиница» - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации (далее – Отель);
- «Гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются Исполнителем;
- «Цена номера (места в номере)» – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;
- «Потребитель» – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее также – Гость);
- «Исполнитель» – ООО «Империал Клуб Делюкс энд Спа», предоставляющие Потребителю гостиничные услуги. Юридический адрес: 432066 г. Ульяновск, ул. Александровская, влд. 60, помещ. 87. Адрес отеля: 432066 г. Ульяновск, ул. Александровская, дом 60.
- «Заказчик» – физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее – договор) в пользу Потребителя;

- «Бронирование» - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя;
  - «Время выезда (расчетный час)» - время, установленное Исполнителем для выезда потребителя;
  - «Время заезда» - время, установленное исполнителем для заезда Потребителя.
- 1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между Отелем и Гостями Отеля.
  - 1.4. Настоящие Правила, а также Правила пожарной безопасности размещены для сведения Гостей на стойке службы приема и размещения, в номерах Отеля и на сайте Отеля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
  - 1.5. Выполнение настоящих Правил обязательно как для Гостей, так и для сотрудников Отеля.

## **2. СВЕДЕНИЯ О ВРЕМЕНИ ЗАЕЗДА (ВЫЕЗДА) ИЗ ОТЕЛЯ**

- 2.1. ОТЕЛЬ оказывает услуги по предоставлению номеров для временного проживания Гостей Отеля в течение срока, согласованного с администрацией Отеля, и оформленного в установленном настоящими Правилами порядке.
- 2.2. Расчетный час – 12.00 часов по местному времени; время заезда – с 14.00 часов по местному времени.
- 2.3. Услуга размещения предоставляется в Отеле посуточно с 14.00 до расчетного часа: 12.00 следующих суток. Разница между заездом и расчетным часом составляет не более 3 часов, в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг РФ (п.21).
- 2.4. Заезд ранее расчетного часа возможен при наличии свободного, подготовленного номера.
- 2.5. При заселении Гостя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, предусмотренного п. 2.6 настоящих Правил.
- 2.6. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с Гостя в размере полных суток.
- 2.7. В случае задержки выезда Гостя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается с потребителя в соответствии с п.5.5. настоящих Правил.
- 2.8. По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в службу приема и размещения до расчетного часа (12 часов по местному времени). Продление пребывания возможно при наличии свободных номеров. В случае отсутствия свободных номеров ОТЕЛЬ вправе отказать в продлении срока проживания.
- 2.9. Детям в возрасте до 6 лет (включительно) проживание в Отеле предоставляется бесплатно (без предоставления дополнительного спального места). Завтрак и отдельное спальное место предоставляются за дополнительную оплату (определяет отель).

## **3. ПРЕКРАЩЕНИЕ ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЯ В ГОСТИНИЦЕ. ОТКАЗ В ЗАСЕЛЕНИИ**

- 3.1. Гость прекращает проживание в гостинице с наступлением даты выезда, согласованной с Отелем.
- 3.2. Если гость неоднократно нарушает внутренние правила проживания в Отеле, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других посетителей, гостиница имеет право отказать в заселении или осуществить выселение.
- 3.3. Администратор имеет право отказать в заселении в случаях:
  - у приезжающих отсутствуют документы, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые;
  - отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;
  - у гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведёт;
  - гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в Отеле (режим курения, парковки и т.д.);
  - в других случаях, предусмотренным законодательством России.

3.4. В спорных случаях вопросы решает администрация гостиницы.

#### **4. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ**

4.1. Режим работы Отеля – круглосуточный.

4.2. Отель производит бронирование номеров в Отеле согласно Правилам о форме, условиях, порядке бронирования и аннулирования бронирования в Отеле. Отель принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения в службу приема и размещения. Бронирование номера производится в течение 24 часов с момента получения заявки при наличии свободных мест. При бронировании, размещении или при свободном заселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Отеля.

4.3. В заявке на бронирование номеров указывается контактная информация для связи, количество клиентов, Ф.И.О. клиентов; дата и время заезда, выезда, количество и категория номеров, вид оплаты, дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание. При последующем изменении заявки на бронирование Заказчик предоставляет Отелю сведения не позднее, чем за трое суток до момента заселения при размещении 7 номеров и более, и за сутки – при размещении до 7 номеров, в противном случае администрация Отеля не гарантирует наличие свободных мест.

4.4. Гость (заказчик) вправе аннулировать заявку согласно Правилам о форме, условиях и порядке бронирования и аннулирования бронирования в Отеле:

- При отказе от бронирования менее чем за сутки, с гостя взимается стоимость суток, в соответствии с понесенными расходами.
- При оформлении аннуляции бронирования необходимо не менее чем за сутки, направить письменное уведомление на электронный адрес: [info@imperial-hotel.org](mailto:info@imperial-hotel.org) в свободной форме, но с информацией о брони: на кого оформлена была бронь, на какое число, сколько номеров было забронировано.

4.5. Отель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

4.6. При регистрации в Отеле гости предоставляют в службу приема и размещения один из следующих документов, удостоверяющих личность, оформленных в установленном порядке:

4.6.1. Граждане РФ:

- паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории РФ;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина РФ до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- свидетельство о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ, – для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ.;
- временное удостоверение личности гражданина РФ.

4.6.2. Иностранные граждане:

4.6.2.1. Иностранцы граждане, прибывшие в РФ в порядке, не требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона №115-ФЗ от 25.07.2002 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты. Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина,

прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ № 115 от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

4.6.2.2. Иностранцы граждане, прибывшие в РФ в порядке, требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона №115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;
- документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (Постановление от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»). Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Федеральным законом (в ред. Федерального закона от 19.05.2010 N 86-ФЗ)

4.6.2.3. Гости, являющиеся лицами без гражданства, предъявляют один из документов:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- временное удостоверение личности лица без гражданства в Российской Федерации;
- вид на жительство лица без гражданства;
- иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»).

4.7. Регистрация Гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

4.8. Регистрация и заселение в отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), документа, удостоверяющего

полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

- 4.9. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».
- 4.10. При оформлении проживания служба приема и размещения осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему ключ (карту), обеспечивающий доступ в номер, на забронированный период проживания.
- 4.11. Служба приема и размещения Отеля вправе не заселять в Отель лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- 4.12. При наличии в Отеле свободных мест Гость вправе занимать номер любой категории при условии полной оплаты всех номеров.
- 4.13. В случае временного выезда из Отеля, не заявивший об этом сотрудникам службы приема и размещения, и не уплативший предварительно время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.

## **5. ФОРМА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ОТЕЛЯ**

- 5.1. В Отеле установлена посуточная оплата проживания. В соответствии с п. 23 Правил предоставления гостиничных услуг РФ от 18.11.2020г. цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются исполнителем. Исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания).
- 5.2. Цена номера устанавливается на основании утвержденного прейскуранта на услуги Отеля. Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени. Услуга раннего заезда является дополнительной добровольной платной услугой.
- 5.3. Гость (заказчик) – физическое лицо обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме. Предоплата гостиничных услуг может быть произведена в полном объеме или частично при заключении договора.
- 5.4. Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных ниже способов:
  - наличный расчет;
  - платежной банковской картой (MasterCard, VISA, MAESTRO, Мир);
  - безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет Отеля);
- 5.5. Порядок оплаты:
  - При заезде в номер потребителя, в независимости от времени проживания в номере, оплата за первые сутки взимается полностью, на основании утвержденного единого часа заезда-14.00 и единого расчетного часа 12.00 (п. 27 Правил предоставления гостиничных услуг) и понесенных затрат исполнителем.
  - При желании гостем получить дополнительную услугу: «ранний заезд» Т.е. при размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за 12 часов по подтвержденному тарифу.
  - При задержке выезда после 12.00 более 1 часа, но менее 12 часов – стоимость берется за ½ суток
  - При задержке более 12 часов- стоимость взимается полных суток.
- 5.6. При осуществлении расчетов с Гостем Отель выдает Гостю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности или счет, подписанный сотрудником Отеля, который содержит:
  - наименование Отеля;
  - сведения о государственной регистрации;
  - сведения о Госте (заказчике);

- сведения о предоставляемом номере;
  - цену номера;
  - период проживания в Отеле.
- 5.7. Без дополнительной оплаты, предоставляются следующие услуги:
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
  - пользование медицинской аптечкой;
  - доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
  - служба поиска проживающих;
  - поднос багажа побудка к определенному времени;
  - предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
  - вызов такси;
  - услуги беспроводного интернета WI-FI;
  - информационные услуги;
  - пользование электроприборами, установленными в номере.
- 5.8. Гостю, по его желанию, оказываются дополнительные платные услуги, не входящие в цену номера, согласно перечню и ценам, указанным в действующих в Отеле Прейскурантах на дополнительные услуги.
- 5.9. В случае выезда Гостя из номера, ранее указанного в оплаченном счете срока, возврат денег осуществляется по письменному заявлению Гостя установленной Отелем формы, с указанием времени выезда. Если письменный отказ был произведен позднее чем за сутки до предполагаемого выезда, то отель оставляет за собой право удержать оплату за следующие сутки, на основании понесенных расходов.
- 5.10. Гость вправе в любое время отказаться от гостиничных услуг при условии оплаты Отелю фактически понесенных им расходов.
- 5.11. Отель вправе в одностороннем порядке отказаться от оказания услуг Гостю, если Гость нарушает Правила проживания и пользования гостиничными услугами в Отеле, при этом Гость возмещает Отелю фактически понесенные им расходы.

## **6. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ**

- 6.1. В соответствии с п. 28 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства № 1853 от 18.11.2020 года, Гость обязан соблюдать установленные в Отеле Правила проживания и пользования гостиничными услугами.
- 6.2. На основании ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в Отеле установлен запрет курения клиентов во всех помещениях Отеля, в том числе в номерном фонде, ресторанах, барах, конференц-залах и общественных помещениях. В случае нарушения требований вышеуказанного Федерального закона у Отеля возникает необходимость проведения комплекса дополнительных работ по уборке номера и общественных зон. Администрация Отеля имеет право взыскать с гостя расходы Отеля на дополнительную уборку согласно утвержденной стоимости.
- 6.3. По просьбе Гостей администрация Отеля разрешает находиться посторонним лицам в номере с 8.00 до 23.00 часов, при предъявлении документа удостоверяющего личность посетителя. При необходимости посторонним лицам остаться в Отеле после 23 часов, их дальнейшее пребывание в Отеле возможно исключительно при условии их регистрации и оплаты дополнительного места (в случае если подселение позволяет категория номера) либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров). Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение сохранности имущества Отеля, имущества проживающих в Отеле Гостей и выполнения установленной законодательством обязанности Отеля, по регистрации граждан по месту пребывания.
- 6.4. Отель отвечает за сохранность вещей Гостя, в соответствии с законодательством РФ. Администрация Отеля гарантирует сохранность личных вещей Гостей, находящихся в номере, за исключением: денег, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценных вещей. Отель

отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение, либо были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за не сохранность вещей (ст. 925 Гражданского кодекса РФ).

- 6.5. В случае обнаружения после выезда Гостя забытых им вещей и (или) документов, сотрудники Отеля действуют согласно «Стандартам обслуживания». Уполномоченные сотрудники Отеля уведомляют владельца о забытых вещах. Далее вещь либо возвращается владельцу, либо помещается на хранение в специально оборудованное помещение. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обнаруженные вещи передаются на хранение в специально оборудованное помещение.
- 6.6. При отсутствии Гостя в Отеле более суток с момента истечения согласованного срока проживания (согласно его расчетного часа), Отель вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Сотрудники Отеля действуют согласно «Стандартам обслуживания». Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под ответственное хранение. К прочему имуществу применяются положения пункта 6.4. настоящих Правил.
- 6.7. Гость обязан бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля, соблюдать чистоту и установленные Правила проживания и пользования гостиничными услугами. В случае утраты или повреждения Гостем по его вине имущества Отеля, в соответствии с законодательством РФ и настоящими Правилами Гость несет ответственность и возмещает ущерб на основании действующего в Отеле Прейскуранта.
- 6.8. В Отеле запрещается размещение с домашними животными, кроме проживания людей с ограниченными возможностями с обслуживающими их нужды собаками-поводырями (при наличии соответствующих документов).
- 6.9. Гость в целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества при выходе из номера обязан:
  - закрыть окна;
  - выключить электроосветительные приборы;
  - закрыть водопроводные краны;
  - выключить электробытовые приборы;
  - закрыть на ключ входную дверь в номер.
- 6.10. Гостю, проживающему в Отеле запрещается:
  - оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
  - передавать ключи от номера посторонним лицам;
  - приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, а также оружие без соответствующего разрешения;
  - пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера;
  - приглашать в номер незарегистрированных гостей после 23.00 часов до 8.00 часов;
  - совершать действия, нарушающие тишину и покой других Гостей, проживающих в Отеле, в ночное время с 23.00 часов до 8.00 часов;
  - курить в помещениях Отеля.
- 6.11. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с проживающим в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения проживающим настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
- 6.12. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиничного комплекса (за исключением личных номеров гостей и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- 6.13. При выезде из Отеля Гость обязан: произвести полный расчет за предоставленные ему услуги, сдать в службу приема и размещения ключ от номера.

В случае несвоевременной оплаты номера, неоднократного или грубого нарушения настоящих Правил, нахождения в номере посторонних лиц в период с 23.00 часов до 8.00 часов, нарушения общественного порядка Администрация Отеля вправе досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с понесенными расходами Исполнителя по Прейскурантам.

В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законом РФ.