

Утверждаю
Генеральный директор
ООО УК «Октябрьская Плаза»
Слабышева О.А.
03.06.2022 г.



**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ
«Октябрьская»**



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии со статьей 39.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015г. №1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
- 1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между ООО УК «Октябрьская Плаза» (далее по тексту – Исполнитель) и потребителями (далее по тексту – Потребители, Гости), т.е. гражданами, имеющими намерение заказать, либо заказывающими и использующими услуги гостиницы «Октябрьская» (далее по тексту – Гостиница) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.
- 1.3. Под Гостиницей для целей настоящих правил понимается имущественный комплекс (помещения, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления гостиничных услуг.
- 1.4. Под Ценой номера (места в номере) понимается стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.
- 1.5. Под Бронированием понимается предварительный заказ мест и (или) номеров в Гостинице заказчиком.
- 1.6. Под Расчетным часом понимается время, установленное исполнителем для заезда и выезда заказчика (потребителя).
- 1.7. Сведения об исполнителе и контактная информация:
Услуги Гостиницы оказываются юридическим лицом – Обществом с Ограниченной Ответственностью Управляющей Компанией «Октябрьская Плаза» (сокращенное наименование ООО УК «Октябрьская Плаза», Свидетельство ОГРН 1172468035651 зарегистрировано Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 23 по Красноярскому краю).
Адрес местонахождения: Российская Федерация, 660049, Красноярский край, г. Красноярск, пр-кт Мира, д. 15.
Юридический адрес: совпадает с фактическим.
Почтовый адрес: 660049, Россия, г. Красноярск, пр-кт Мира, д. 15.
- 1.8. Сведения об органе по защите прав потребителей:
Красноярское общество защиты прав потребителей.
Адрес: г. Красноярск, улица 9 Января, 26А, оф. 1, 4. Тел. +7 (391) 227-68-69.
- 1.9. Режим работы Гостиницы – ежедневно, круглосуточно.
Телефоны службы Гостиницы:
Служба приема (ресепшн) 112 или 0
Ресторан «Formaggi» 200
- 1.10. На территории Гостиницы располагаются:

РЕСТОРАН «FORMAGGI»

Режим работы – ежедневно с 07:00 до 23:00 часов.

Расположен на первом этаже и предлагает разнообразные блюда средиземноморской кухни.

Завтрак подаётся 07:00-11:00 в рабочие дни, с 07:00 до 12:00 в выходные дни.

Для детей в ресторане имеется игровая комната и специальное меню.



БИЗНЕС УСЛУГИ

Для вашего удобства предлагаются услуги копирования, сканирования, печати, пользования компьютером и прочее, услуги предоставляются за плату, согласно утвержденному прейскуранту.

Режим работы: ежедневно.

Подробная информация об услугах предоставляется по телефону 112 или 0.

ПРАЧЕЧНАЯ

Режим работы: ежедневно, круглосуточно.

Заказы на услуги прачечной принимаются по телефону 112; 0.

Прачечная принимает вещи, сложенные в пакет вместе с заполненным бланком заявки прачечной. Для удобства Гостя бланки заявок и пакеты имеются в каждом гостиничном номере.

Срок исполнения заказа - 24 часа. При оказании услуг прачечной в срочном порядке взимается дополнительная плата в размере 100% от стоимости заказа.

БАНКОМАТ

Режим работы: ежедневно, круглосуточно.

На первом этаже Гостиницы расположен банкомат Сбербанка. Банкомат выдает российские рубли с банковских карт (Visa, Master Card, Мир).

ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

- 1.11. Исполнитель принимает заявки установленной формы на бронирование (далее – заявка) посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.
- 1.12. В Гостинице предусмотрены следующие виды бронирований:
Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором гостиница ожидает Потребителя до расчётного часа дня, следующего за днём запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более, чем за сутки.

При опоздании более, чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется.
Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает гостя до 16:00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется, если гость не заселяется в Гостиницу.
- 1.13. Бронирование считается действительным с момента получения гостем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.
- 1.14. Гость (заказчик) вправе аннулировать заявку без штрафных санкций, в случае, если исполнитель получит письменное уведомление Гостя (заказчика) до наступления времени, указанного в подтверждении бронирования.
- 1.15. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.



2. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ИНФОРМАЦИЯ О РАЗМЕЩЕНИИ ГОСТЕЙ В ГОСТИНИЦЕ

- 2.1. Размещение в Гостинице осуществляется ежедневно, круглосуточно по предоплате и предъявлению документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном порядке:**
- паспорта гражданина Российской Федерации;
 - паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
 - свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
 - 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 признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - разрешения на временное проживание лица без гражданства;
 - вида на жительство лица без гражданства.
- 2.2. Регистрация потребителей как граждан РФ и иностранных граждан и снятие с учёта осуществляется администрацией гостиницы в соответствии с действующим законодательством.**
- 2.3. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц) документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.**
- 2.4. В Гостинице установлена посуточная оплата проживания. Максимально предельный срок проживания – 364 календарных дня.**
- 2.5. Оплата проживания и дополнительных услуг может быть произведена Наличными рублями РФ, банковской картой (Visa, master Card, AmEx, UnionPay, Мир), банковским переводом на расчётный счёт Исполнителя. При осуществлении расчётов с Потребителем наличными или по банковской карте Исполнитель выдает потребителю кассовый чек.**
- 2.6. Заселение в номер с оружием возможно только в случае предоставления Гостем документа, удостоверяющего право на ношение и хранение оружия.**
- 2.7. До заселения в номер Гость (потребитель) заполняет и подписывает регистрационную карту (договор), в которой отражены:**
- сведения о проживающем госте (потребителе);
 - категория номера;
 - цена номера;
 - период проживания в гостинице;



- иные сведения;
- и подписи сторон.

После подписания регистрационной карты Гостю выдается карта Гостя и электронный ключ от номера.

- 2.8. Оплата за проживание и услуги Гостиницы осуществляется в соответствии с единым расчётным часом по прейскурантам, утвержденным генеральным директором Исполнителя. Информация о дополнительных услугах, их стоимости и порядке предоставления находится в службе приема (на стойке ресепшн) в печатном виде.
- 2.9. Время заселения в гостиницу – 14 час. 00 мин. по местному времени, расчётный час (время выезда из номера) – 12 час. 00 мин. (полдень) по местному времени.
- 2.10. Гостиница предоставляет без дополнительной платы следующие виды услуг:
- побудка к определенному времени;
 - вызов скорой помощи и других специальных служб;
 - вызов такси;
 - доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
 - предоставление медицинской аптечки (в пределах первой медицинской помощи);
 - предоставление беспроводного доступа к сети Интернет (Wi-Fi) на базовой скорости (2 Мбит/с) от 07.07.2003 № 126-ФЗ (редакция 2016 г.);
 - пакетированный чай и порционный сахар, электрический чайник, индивидуальный косметический набор, рожок для обуви, индивидуальный сейф, комплект полотенец;
 - предоставление утюга и гладильной доски;
 - предоставление кипятка, иголок, ниток;
 - предоставление дополнительных подушек и одеял, обогревательных приборов;
 - предоставление чайных чашек, чайных ложек, бокалов под воду и винных бокалов;
 - предоставление ваз для цветов;
 - предоставление детской кроватки;
 - пользование охраняемой парковкой;
 - хранение багажа и личных вещей в камере хранения, но не более, чем 1 сутки после выселения из номера.
- 2.11. Исполнитель предоставляет дополнительные оплачиваемые услуги:
- услуги бизнес-центра;
 - услуги прачечной;
 - заказ трансфера;
 - заказ цветов и цветочных композиций.
- 2.12. В случае задержки выезда потребителя после установленного расчётного часа плата за проживание взимается с потребителя в следующем порядке:
- При задержке выезда, после расчётного часа, но не позднее 18:00 по местному времени гость (заказчик) оплачивает 50% стоимости суток проживания в данной категории номера, в которой проживал гость.
 - При выселении из номера после 18:00 гость (заказчик) оплачивает 100% стоимости суток проживания в данной категории номера, в которой проживал гость.
- 2.13. При проживании в отеле менее суток. Вне зависимости от расчётного часа плата за проживание взимается в размере одних суток.



- 2.14. При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного времени заселения в номер и при наличии свободных номеров плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.
- 2.15. Гости (Потребители) обязаны соблюдать настоящие Правила.
- 2.16. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.
- 2.17. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ

3.1. Исполнитель отвечает за:

- 3.1.1. Сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 3.1.2. Неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору, Исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
- 3.1.3. Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2. Гость (Потребитель) несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

3.3. Гость (Потребитель) обязан:

- соблюдать правила пожарной безопасности;
- при входе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, вынуть электрические приборы из розеток;
- регистрировать любого посетителя номера в соответствии с действующим законодательством РФ и, если предусмотрено тарифом, доплатить за посетителя на стойке ресепшн;
- обязуется оплатить услуги по предоставлению питания согласно фискальному чеку сразу, либо при выезде из гостиницы, при условии, что у гостя имеется возможность начисления суммы заказа на номер комнаты.

3.4. Гостю (Потребителя) запрещается:

- передавать посторонним лицам ключи от номера, пароль доступа в Интернет;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие (за исключением предусмотренных законом случаев) и другие запрещенные предметы в соответствии с действующим законодательством РФ;
- размещать домашних животных без согласования с администрацией Гостиницы;
- нарушать покой других гостей, проживающих в Гостинице
- оставлять сумки, портфели и другие предметы без присмотра в общественных зонах Гостиницы;
- курить на всей территории Гостиницы, включая номера, санузлы, общественные туалеты, а также пожарные лестницы и балконы на этажах.



- 3.5. В случае выявления факта курения Гостя в номере, включая санузел, Гость обязан оплатить глубокую чистку номера с целью устранения последствий курения табака (стирка штор, мягкого инвентаря, химчистка ковровина, обивки мебели и проч.) согласно прейскурантам, утвержденным генеральным директором Исполнителя.
- 3.6. При отсутствии Гостя по месту пребывания более 2-х часов после расчётного часа в день выезда и обнаружения забытых вещей Гостя, исполнитель создает комиссию, проводит опись имущества, находящегося в его номере и (или) сейфе. Исполнитель отвечает за сохранность оставленных вещей гостя и принимает оперативные меры по возврату их законному владельцу. В случае, если законный владелец затребовал пересылку вещей курьерской или почтовой службой, то отправка осуществляется за счёт владельца.
- 3.7. В случае обнаружения продуктов питания, забытых в номере, и отсутствия законного владельца более 2-х часов. Оставленные продукты питания утилизируются.
- 3.8. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещении Гостиницы (за исключением номеров и туалетных комнат) систем видеонаблюдения.
- 3.9. Книга отзывов и предложений находится в службе приема (ресепшн) Гостиницы и выдается по требованию Гостя. Требования и жалобы рассматриваются исполнителем не позднее месяца со дня подачи жалобы.
- 3.10. В случае возникновения жалоб со стороны гостя, Исполнитель принимает все меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством РФ.
- 3.11. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Исполнитель и Гость (Потребитель) руководствуется действующим законодательством Российской Федерации.

4. ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

- 4.1. Вся территория Гостиницы является некурящей.
- 4.2. Планы пожарной эвакуации расположены на внутренней стороне двери Гостиничного номера. При заселении в номер, Гостю необходимо ознакомиться с планом пожарной эвакуации и запомнить ближайший и второстепенный пожарные выходы.
- 4.3. Гостю запрещается:
 - пользоваться в номере электронагревательными приборами, за исключением приборов, предоставленных Гостиницей;
 - использовать электроприборы и другие технические средства не по прямому назначению;
 - оставлять включенными электрические приборы, уходя из номера;
 - накрывать включенные торшеры, светильники и настольные лампы;
 - приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.
- 4.4. В случае пожара в номере, Гостю следует выполнить следующие действия:
 - немедленно сообщить о пожаре по телефону 112; 0;
 - выйти из номера и закрыть дверь;
 - покинуть опасную зону и действовать по указанию администраторов или пожарной охраны;



- 4.5. В случае пожара вне номера, Гостю следует соблюдать следующие правила:**
- немедленно сообщить о пожаре по телефону 112; 0;
 - прежде, чем открыть дверь, необходимо проверить, не нагрелась ли она.
 - если дверь не нагрелась, медленно откройте дверь и покиньте номер, следуя к ближайшему безопасному выходу из здания на улицу;
 - если путь к выходу представляет опасность, следует вернуться в номер и сообщить по телефону 112; 0;
 - если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены, и покинуть здание не представляется возможным, следует оставаться в номере.
- 4.6. О любых подозрительных происшествиях, или лицах, вещах, оставленных без присмотра, немедленно сообщайте на стойку ресепшн по телефону 112; 0.**

