

УТВЕРЖДАЮ:  
Генеральный директор  
ООО «Интеграл»



И.И. Кузнецов.  
01 апреля 2017г

## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ПРОЖИВАНИЕ В ОТЕЛЕ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами в Отеле «ДОС Отель» разработаны в соответствии с:

- Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 в действующей редакции от 13.07.2015 г..
- «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства от 09.10.2015 г. № 1085
- Письмом Федеральной службы по надзору в сфере прав потребителей и благополучия человека от 11.01.2016 года N 01/37-16-29 «О разъяснении отдельных положений Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»
- Законом № 115-ФЗ от 25.07.02 года «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».

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

- «Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в отеле «ДОС Отель», включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.
- «Гостиница и иное средство размещения» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее - Отель)
- «Цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену
- «Потребитель» - физическое лицо или юридическое лицо, имеющие намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги (далее - Гость Отеля «ДОС Отель»)
- «Исполнитель» - ООО «Интеграл», предоставляющие Потребителю гостиничные услуги (далее - Отель «ДОС Отель»). Адрес местонахождения: г. Хабаровск, ул. ДОС, д. 6в.
- «Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, 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» - предварительный заказ мест и (или) номеров в Отеле Заказчиком (потребителем)
- «Расчетный час» - время заезда и выезда, установленное Исполнителем и принимаемое при расчетах с Потребителем.

1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между Отелем и Гостями Отеля «ДОС Отель».

1.4. Настоящие Правила, а также Правила пожарной безопасности размещены для сведения Гостей на стойке службы приема и размещения, в номерах Отеля «ДОС ОТЕЛЬ» и на сайте Отеля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.5. Выполнение настоящих Правил обязательно как для Гостей, так и для сотрудников Отеля «ДОС ОТЕЛЬ».

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

ОТЕЛЬ «ДОС ОТЕЛЬ» оказывает услуги по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания Гостей Отеля «ДОС ОТЕЛЬ» в течение срока, согласованного с администрацией Отеля, и оформленного в установленном настоящими Правилами порядке.

Расчетный час – 12 часов текущих суток по местному времени.

Время заезда – 14 часов текущих суток по местному времени.

Заезд ранее расчетного часа возможен при наличии подготовленного номера.

При размещении с 00.00 часов до 12.00 часов плата за проживание взимается в размере половины суток по подтвержденному тарифу.

В случае, когда время размещения (заезда), и время выезда Гостя из Отеля приходится на период с 00.00 часов до 12.00 часов, данный пункт Правил не подлежит автономному применению (п. 8 Письмо Федеральной службы по надзору в сфере прав потребителей и благополучия человека от 11.01.2016 года N 01/37-16-29 «О разъяснении отдельных положений Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»).

По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в службу приема и размещения за 4 часа до расчетного часа (12 часов по местному времени). Продление пребывания возможно при наличии свободных номеров (мест).

При задержке выезда после расчетного часа плата взимается в следующем порядке:

от 0 до 6 часов после расчетного часа (с 12:00 до 18:00) – оплата за каждые 2 часа, согласно Прейскуранту на гостиничные услуги;

от 6 до 12 часов после расчетного часа (с 12:00 до 24:00) – оплата за 0,5 суток, согласно Прейскуранту на гостиничные услуги;

от 12 до 24 часов после расчетного часа (после 24:00) – оплата за 1 сутки согласно Прейскуранту на гостиничные услуги.

В случае отсутствия свободных номеров (мест) ОТЕЛЬ вправе отказать в продлении срока проживания.

## 3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ

3.1. Режим работы Отеля «ДОС ОТЕЛЬ» - круглосуточный.

3.2. ОТЕЛЬ производит бронирование номеров (мест) в Отеле согласно Правилам о форме, условиях, порядке бронирования и аннулирования бронирования в отеле «ДОС ОТЕЛЬ». ОТЕЛЬ принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме с помощью почтовой, электронной связью или с помощью формы бронирования на сайте отеля, а также путем непосредственного обращения в службу приема и размещения. Бронирование номера (места) производится в течение 24 часов с момента получения заявки при наличии свободных мест. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Отеля.

3.3. В заявке на бронирование номеров (места) указывается контактная информация для связи, количество клиентов, фамилии и гражданство 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 поселения при размещении более 10 человек, и за сутки - при размещении до 10 человек, в противном случае администрация Отеля не гарантирует наличие свободных мест.

3.4. Гость (заказчик) вправе аннулировать заявку согласно Правилам о форме, условиях и порядке бронирования и аннулирования бронирования в отеле «ДОС ОТЕЛЬ».

3.5. ОТЕЛЬ вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

3.6. При регистрации в Отеле «ДОС Отель» гости предоставляют в службу приема и размещения один из следующих документов, удостоверяющих личность, оформленных в установленном порядке:

3.6.1. Гражданине РФ:

- паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории РФ,
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина РФ до замены его в установленном срок на паспорт гражданина РФ,
- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста,
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ

3.6.2. Иностранные граждане:

3.6.2.1. Иностранные 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 25.07.02 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.)

3.6.2.2. Иностранные 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. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ», в ред. Постановлений Правительства РФ от 28.03.2008 N 220, от 01.12.2008 N 899, от 10.11.2009 N 913)

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)

3.6.2.3. Гости, являющийся 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,
- вид на жительство,
- 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»).

3.7. 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. N 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».

3.8. Регистрация в отеле 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.

3.9. 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. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

3.10. При оформлении проживания служба приема и размещения осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему ключ, обеспечивающий доступ в номер, на забронированный период проживания.

3.11. Служба приема и размещения Отеля «ДОС Отель» вправе не поселять в Отель лиц, с явными признаками алкогольного или наркотического опьянения.

3.12. При наличии в Отеле «ДОС Отель» свободных мест Гость вправе занимать номер любой категории при условии полной оплаты всех мест (в случае установления цены за место).

3.13. В случае временного выезда из Отеля «ДОС Отель» Гость, не заявивший об этом сотрудникам службы приема и размещения, и не уплативший предварительно время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.

#### 4. ФОРМА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ОТЕЛЯ «ДОС ОТЕЛЬ»

4.1. В отеле «ДОС Отель» установлена посуточная оплата проживания.

4.2. Цена номера (места) устанавливается на основании утвержденного прейскуранта на услуги Отеля «ДОС Отель». Плата за проживание в Отеле «ДОС Отель» взимается в соответствии с расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.

При размещении с 00.00 часов до 12.00 часов плата за проживание взимается в размере половины суток по подтвержденному тарифу. В случае, когда время размещения (заезда), и время выезда Гостя из Отеля приходится на период с 00.00 часов до 12.00 часов, данный пункт Правил не подлежит автономному применению (п. 8 Письмо Федеральной службы по надзору в сфере прав потребителей и благополучия человека от 11.01.2016 года N 01/37-16-29 «О разъяснении отдельных положений Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»).

4.3. Гость (заказчик) при заселении оплачивает депозит, гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме. При продлении проживания в Отеле, Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период. С согласия Отеля оплата гостиничных услуг может быть произведена частично.

4.4. Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных ниже способов:

- наличный расчет,
- платежной банковской картой (в том числе международными картами),
- безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет Отеля «ДОС Отель»).

4.5. При осуществлении расчетов с Гостем Отель выдает Гостю документ, оформленный на бланке строгой отчетности, который содержит:

- наименование Отеля, сведения о государственной регистрации,
- сведения о Госте(заказчике),
- сведения о предоставляемом номере (месте в номере),
- цену номера (места в номере),
- период проживания в Отеле.

4.6. По просьбе Гостя предоставляются без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб,
- пользование медицинской аптечкой,
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении,
- побудка к определенному времени,

- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
- 4.7. Гостю, по его желанию, оказываются дополнительные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере), согласно перечню и ценам, указанным в действующих в Отеле «ДОС Отель» Прейскурантах на дополнительные услуги.
- 4.8. 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. За первые сутки проживания деньги Гостю не возвращаются.
- 4.9. Гость вправе в любое время отказаться от гостиничных услуг при условии оплаты Отелю фактически понесенных им расходов.
- 4.10. Отель вправе в одностороннем порядке отказаться от оказания услуг Гостю, если Гость нарушает Правила проживания и пользования гостиничными услугами в отеле «ДОС Отель», при этом Гость возмещает Отелю фактически понесенные им расходы.

## 5. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «ДОС ОТЕЛЬ»

5.1. В соответствии с п. 30 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства № 1085 от 09.10.2015 года, Гость обязан соблюдать установленные в Отеле «ДОС Отель» Правила проживания и пользования гостиничными услугами.

5.2. 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 «ДОС Отель» установлен запрет курения клиентов во всех помещениях отеля, в том числе в номерном фонде, кафе-баре 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 согласно утвержденной стоимости за одно помещение.

5.3. По просьбе Гостей администрация Отеля «ДОС Отель» разрешает находиться посторонним лицам в номере с 8.00 до 23.00 часов. 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.

5.4. 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 сейф (при наличии свободного). Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

5.5. В случае обнаружения после выезда Гостя забытых им вещей и (или) документов, сотрудники Отеля действуют согласно «Стандарту действий сотрудников отеля при обнаружении оставленных вещей выехавшего гостя». 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.

5.6. 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 «Стандарту выноса имущества гостя из номера». Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под ответственное хранение. К прочему имуществу применяются положения пункта 5.5. настоящих Правил.

5.7. Гость обязан бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля «ДОС Отель», соблюдать чистоту и установленные Правила проживания и пользования гостиничными услугами. В случае

утраты или повреждения Гостем по его вине имущества Отеля «ДОС Отель», в соответствии с законодательством РФ и настоящими Правилами Гость несет ответственность и возмещает ущерб на основании действующего в Отеле Прейскуранта. В качестве гарантии оплаты возмещения ущерба при заселении взимается депозит в размере 1000 руб.

5.8. 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.

5.9. 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.

5.10. При выезде из Отеля Гость обязан:

- произвести полный расчет за предоставленные ему услуги,
- сдать в службу приема и размещения ключ от номера.

5.11. В случае несвоевременной оплаты номера (места), 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 «ДОС Отель» вправе досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с Прейскурантом.