

Уважаемый гость!

Наш персонал и я лично благодарим Вас за то, что Вы выбрали гостиницу «Айсберг». Мы надеемся, что Вы останетесь довольны уровнем нашего обслуживания, комфортными номерами, возможностью бесплатного посещения тренажерного зала, бассейна и банного комплекса. Для Вашего удобства мы предоставляем Вам следующую полезную информацию: Правила предоставления гостиничных услуг, телефонный справочник, и другую полезную информацию о нашей гостинице «Айсберг». Если у Вас возникнут какие-либо вопросы, Вы можете задать их администратору, позвонив по номеру **101**.

С уважением,
Управляющий гостиницей

Телефонный справочник гостиницы «Айсберг»

Администратор	40-71-47	внутренний	101
Ресторан «Чешский лев»	8-930-086-72-57		

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «АЙСБЕРГ»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 01.04.2021г. № 1853.

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

-«гостиничные услуги»- комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем;

-«гостиница» - имущественный комплекс гостиницы «Айсберг », расположенный по адресу: Белгородская область, г. Старый Оскол, мкр.Надежда,д.6, предназначенный для оказания гостиничных услуг;

-«Потребитель» - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

-«Исполнитель»- Индивидуальный предприниматель Семькин Андрей Юрьевич, ИНН 312818675107, ОГРНИП 316312300116844, зарегистрирован 31.10.2016г. Инспекцией Федеральной налоговой службы по г. Белгороду, предоставляющий потребителю гостиничные услуги;

-«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 номеров в Гостинице Заказчиком (Потребителем).

1.3. гостиница «Айсберг» оказывает гостиничные услуги, которые предназначены для временного проживания граждан на срок не выше двух месяцев, независимо от места прописки. Проживание свыше двух месяцев возможно только с разрешения администрации.

1.4. Цены на услуги Исполнителя указаны в прейскурантах. Действующие прейскуранты находятся у администратора службы размещения, а также размещены на сайте.

II. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ, ОФОРМЛЕНИЯ И ОПЛАТЫ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «АЙСБЕРГ».

2.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

Режим работы предприятий общественного питания (ресторана, бара), бытового обслуживания установлен отдельно для каждого предприятия и доведён до сведения Потребителя в установленном законодательством РФ порядке (в месте оказания услуги).

2.2. Договор на оказание гостиничных услуг (далее по тексту – договор) заключается между Потребителем (Заказчиком) и Исполнителем, путем составления документа, подписанного сторонами и содержит:

- наименование Исполнителя, сведения о государственной регистрации;
- сведения о Потребителе (Заказчике);
- сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- цену номера (месте в номере);
- период проживания в Гостинице;
- иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

При согласии Потребителя с действующими правилами Гостиницы и оформлении проживания, договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

2.3. Договор заключается **при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:**

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) разрешение на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

Иностранные граждане обязаны предъявлять при наличии гражданского паспорта, миграционную карту и визу на въезд на территорию РФ, в случае наличия визового режима.

При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель вправе отказать в поселении.

2.4. Потребитель даёт согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Исполнителем в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

2.5. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность персональных данных Потребителя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться в целях, предусмотренных, действующим законодательством РФ.

2.6. При оформлении договора проживания в Гостинице Исполнитель выдаёт чек и счёт (формы №3 –Г), подтверждающий заключение договора.

2.7. Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, а также лицам, проявляющим неадекватное поведение (совершающими поступки, которые идут в разрез с общепринятыми нормами морали и нравственности, могут нанести вред обществу или человеку, выражают конфликтное состояние).

2.8. Оплата проживания в гостинице посуточная. Стоимость номера и перечень гостиничных услуг, входящих в стоимость номера, устанавливаются действующим прейскурантом Исполнителя.

2.9. С согласия Потребителя оплата номера в полном объёме производится при заключении договора. Оплата услуг может производиться безналичным путём или наличными денежными средствами.

2.10. Расчётный час -12-00 часов текущих суток по местному времени. Время заезда в Гостиницу -14-00 часов, выезда -12-00 часов. При гарантированном раннем заезде до 12-00 часов –оплачивается 50% стоимости номера за сутки.

2.11. В случае задержки выезда Потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- с **12-00** до **17-59** часов взимается почасовая оплата;

- с **18-00** до **24-00** часов оплачивается 50% стоимости номера;

- при задержке выезда более 12 часов – оплачивается стоимость номера за полные сутки.

2.12. Исполнитель при наличии свободных номеров осуществляет бронирование путём принятия заявки на бронирование от Заказчика или Потребителя по телефону, а также посредством почтовой, телефонной и иной

связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя или Заказчика.

Исполнитель вправе отказать в бронировании если заявленную дату отсутствуют свободные номера.

Бронирование осуществляется на срок не менее суток, почасовое бронирование и соответствующая почасовая оплата отсутствуют.

2.13. Плата за бронирование не взимается.

2.14. Исполнитель применяет в Гостинице следующие виды бронирования:

2.14.1. **гарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до расчётного часа 12:00 дня, следующего за днём запланированного заезда.

Бронирование Гостиницы гарантируется путём внесения авансового платежа в размере, как минимум, первых суток проживания Потребителем или Заказчиком. Оплата производится после получения подтверждения бронирования Исполнителем.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Потребителя, с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток проживания. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

Несвоевременным отказом от бронирования признаётся отказ, полученный Исполнителем менее чем за одни сутки до расчётного часа выезда (12-00 часов) дня запланированного заезда.

2.14.2. **негарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором гостиница ожидает Потребителя до 16-00 часов, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.15. Максимальное количество проживающих в номере двое взрослых и дети. Не взимается плата за проживание детей в возрасте до 7 лет при условии их размещения с родителями (усыновителями, опекунами) в одном номере.

Для детей старше 7 лет Потребителем приобретается дополнительное место с оплатой согласно действующего прейскуранта. В стоимость дополнительного места входит: кровать–раскладушка, комплект белья, полотенца, завтрак, посещение бассейна, банного комплекса и тренажёрного зала (с соблюдением возрастных ограничений, предусмотренных правилами соответствующих услуг).

2.16. С разрешения администрации Гостиницы Потребителем в номер могут быть приглашены посторонние лица (гости). **Приглашённые Потребителем посторонние лица могут находиться в Гостинице с 8-00 до 23-00 часов с обязательной регистрацией у администратора, при этом необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность приглашённого.** В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, пропуск в Гостиницу не оформляется, проход в Гостиницу запрещается.

Пребывание приглашённых лиц с 23-00 до 08-00 часов разрешается только при их регистрации в Гостинице в установленном порядке с оплатой в

соответствии с действующим прейскурантом. Потребитель несёт ответственность как за своевременный уход, так и за соблюдение ими правил проживания в Гостинице.

2.17. Уборка в номере происходит ежедневно, смена постельного белья раз в три дня.

2.18. Исполнитель по просьбе Потребителя предоставляет без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- * вызов скорой помощи, других специальных служб;
- * доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по её получении;
- * побудка к определённому времени;
- * предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- * пользование гладильной комнатой;
- * вызов такси.

2.19. Потребитель может воспользоваться в установленном порядке дополнительными платными услугами. Перечень дополнительных услуг указан в соответствующем прейскуранте, размещённом в помещении Гостиницы.

2.20. При выезде Потребителя, сотрудники гостиницы, принимают его номер и только после этого администратор, делает с ним окончательный расчёт.

2.21. Поселение с животными в Гостинице разрешается при согласовании с администрацией и за дополнительную плату.

III. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ

3.1. Качество предоставляемых Гостиницей услуг соответствует установленным законодательством РФ требованиям.

3.2. Обязанности Потребителя:

- *соблюдать, установленный Гостиницей порядок проживания;
- *соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице;
- *соблюдать правила пожарной безопасности;
- * покидая номер, выключить воду, закрыть краны, окна, выключить свет и другие электроприборы;
- * в случае повреждения или утраты имущества возмещать стоимость нанесённого ущерба по прейскуранту. Исполнителя, в соответствии с актом, выставяемым администрацией Гостиницы, а также нести ответственность за нарушения, допущенные приглашенными Потребителем лицами (гостями);
- *при посещении бассейна, банного комплекса и тренажёрного зала ознакомиться с правилами посещения Фитнес-центра, а также пройти инструктаж по технике безопасности;

* в случае повреждения или утраты имущества Гостиницы возместить стоимость нанесённого ущерба в полном размере по рыночной стоимости.

3.3. В Гостинице запрещено:

- * оставлять в номере приглашённых лиц в отсутствие Потребителя;
- * передавать посторонним лицам ключ от номера;
- * держать в номере животных, птиц, рептилий и пр.;
- * хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки);
- * пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- * переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Гостиницы;
- * выносить из номеров, принадлежащее Гостинице имущество;
- * нарушать покой других Потребителей, проживающих в Гостинице;
- * ношение любых видов гражданского, служебного, боевого оружия, за исключением служебной необходимости;
- * хранить в номере легковоспламеняющиеся, едкие, радиоактивные и ядовитые, отравляющие материалы и вещества, взрывчатые вещества, взрывные устройства, наркотические, психотропные или токсикологические вещества, иные опасные предметы, угрожающие общественной безопасности и порядку;
- * **курить** в гостиничном номере и на территории Гостиницы в соответствии с Федеральным законом от 23 февраля 2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» с последующими изменениями и дополнениями. **Штраф 5000 рублей.**
- * употреблять спиртные напитки, а также продукты питания в общественных местах Гостиницы.

Исполнитель оставляет за собой право посещения уполномоченными лицами гостиничного номера без согласования с Потребителем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Потребителем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

В случае нарушения условий, указанных в настоящих пунктах, Исполнитель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

IV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ

4.1. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несёт ответственность за вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, за недостатки оказанных услуг в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей».

Исполнитель не несёт ответственности перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля и/или вины Исполнителя.

4.2. Исполнитель не несёт материальной ответственности за имущество Потребителя, оставленное в местах общественного пользования.

4.3. В случае обнаружения в номере забытых вещей Потребителя после расчётного часа выезда Исполнитель незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую Потребителем вещь в течение шести месяцев.

4.4. За сохранность денег, кредитных карт, ценных бумаг и драгоценностей Исполнитель ответственности не несёт. В Гостинице в каждом номере имеется сейф для хранения денег, ценных бумаг, драгоценностей и других ценностей Потребителя.

4.5. Потребитель в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб в полном объёме по рыночной стоимости, а также несёт ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима, а также запрета курения табака и электронной сигареты.

Исполнитель имеет право отказать в предоставлении Потребителю услуг Гостиницы в случаях нарушения Потребителем настоящих Правил, несвоевременной оплаты гостиничных услуг, а также в случае совершения Потребителем противоправных действий.

4.6. Администрация Гостиницы не несёт ответственности за вред, причинённый жизни, здоровью Потребителя при посещении бассейна, банного комплекса и тренажёрного зала.

Меры Пожарной Безопасности

Придавая первостепенное значение Вашей безопасности, мы просим Вас соблюдать следующие правила противопожарной безопасности:

- 1. Не пользуйтесь в номере электронагревательными приборами (обогревателями, кипятильниками и другими нагревательными приборами)**
- 2. Никогда не накрывайте включенные светильники, торшеры, настольные лампы, бра, предметами из сгораемых материалов.**
- 3. Не курите в номере, в постели-это опасно!**
- 4. Запрещается приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.**
- 5. Постарайтесь запомнить расположение выходов и лестниц с вашего этажа для эвакуации в случае пожара.**

В случае пожара в Вашем номере.

- 1. Немедленно сообщить о случившемся в пожарную охрану 01 или 112, администратору отеля по телефону 101.**
- 2. В случае возникновения пожара сразу закройте окна.**
- 3. Примите меры к тушению огня имеющимися средствами.**
- 4. Если ликвидировать очаг горения своими силами не предоставляется возможным, выйдите из номера и закройте двери, не запирая ее на замок, двигайтесь по схеме к пожарному выходу.**

В случае пожара вне Вашего номера

- 1. Увидев огонь или дым, немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону 01,112 или администратору по телефону 101.**
- 2. Если коридоры сильно задымлены, оставайтесь в Вашем номере, немедленно закрыв дверь и открыв окна.**
- 3. Заполните ванну водой.**
- 4. Сообщите по телефону представителю администрации или пожарной охраны о вашем местонахождении.**
- 5. Во избежание отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченным водой полотенцем или постельными принадлежностями.**
- 6. В случае проникновения дыма в Вашем номере, защитите Ваши рот и нос полотенцем, низко наклонитесь и ложитесь на пол.**
- 7. С прибытием к месту происшествия пожарных, подойдите к окну и подайте знак об оказании Вам помощи.**
- 8. В случае организованной эвакуации проживающих из гостиницы действуйте по указанию представителей администрации или пожарной охраны.**

Самое важное: не пользуйтесь лифтом! сохраняйте спокойствие и не поддавайтесь панике!

Администрация