

**Правила предоставления гостиничных услуг  
в ООО «Отель «Сокольники» отель «Бульвар»  
680000, г. Хабаровск ул. Дикопольцева, 80  
ОГРН 1132722001807  
ИНН 2725119960 КПП272501001**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и ООО «Отель «Сокольники» отель «Бульвар» предоставляющим потребителю гостиничные услуги – (далее исполнитель).

1.2. Деятельность Отеля «Сокольники» (далее – исполнитель) осуществляются в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации 18 ноября 2020 г. № 1853.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

«Гостиничные услуги» – услуги по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания заказчика (потребителя).

«бронирование» - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определённых заявкой заказчика или потребителя или подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

«время выезда» (расчетный час) – время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

«время заезда» - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

«заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

«потребитель» - физическое лицо, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

1.4. При оформлении проживания в Отеле, потребителю (заказчику) формируется счет по форме 3-Г, представляющий собой бланк строгой отчетности, кассовый чек, подтверждающий заключение договора между исполнителем и потребителем (заказчиком).

Счет содержит следующую информацию:

- наименование исполнителя;
- сведения о заказчике (потребителе);
- сведения о предоставляемом номере;
- стоимость номера;
- период проживания в Отеле;
- иные необходимые сведения (по усмотрению Отеля).

1.5. На основании п.2 ст.9 Закона РФ от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных» потребитель (заказчик) своей подписью в регистрационной карте гостя дает согласие исполнителю на обработку персональных данных. Персональные данные могут передаваться только работниками Отеля, ответственными за предоставление гостиничных услуг, исключительно в целях данного договора, сотрудникам УФМС в рамках действующего законодательства.

1.6. Стоимость номеров определяется в зависимости от категории номера и в соответствии с установленным прейскурантом цен Отеля, утвержденным генеральным директором ООО «Отель «Сокольники».

1.7. Потребитель (заказчик) принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных комнат) систем видеонаблюдения.

**2. Правила пользования имуществом Отеля**

2.1. Исполнитель предоставляет потребителю (заказчику) для проживания меблированные номера, оснащенные бытовой техникой (телевизор, холодильник, кондиционер и др.), сантехникой и другим оборудованием. Номера Отеля и помещения общего пользования имеют современную отделку, оборудование, комплектацию.

2.2. Потребитель (заказчик) должен бережно относиться к имуществу Отеля, использовать оборудование по назначению, соблюдать требования пожарной безопасности. В случае выявления повреждения имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые стёкла и т.п.) необходимо немедленно сообщить об этом дежурному администратору по внутреннему номеру телефона - 100.

2.3. В соответствии с законодательством Российской Федерации, потребитель (заказчик) возмещает ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Отеля, а также несет ответственность за нарушения, причинённые приглашенными лицами. Администратор Отеля составляет акт о порче (утрате) имущества. На основании этого акта потребитель (заказчик) обязан возместить стоимость нанесенного ущерба.

2.4. При утрате электронного ключа от номера потребитель (заказчик) обязан оплатить штраф в размере 500 (пятьсот) рублей.

### 3. Бронирование номеров

3.1. Бронирование номеров в Отеле осуществляется путем направления заявки:

- по телефону/факсу +7 4212 /21-12-60/
- через официальный сайт отеля <http://boulevard-otel.ru/>
- по электронной почте [boulevard.khv@mail.ru](mailto:boulevard.khv@mail.ru)
- непосредственно в Отеле по адресу: г. Хабаровск ул. Дикопольцева, 80;

3.2. Заявка должна содержать следующие сведения:

- дата и время заезда;
- дата и время отъезда;
- категория номера, количество номеров;
- форма оплаты: наличная, безналичная, банковская карта;
- ФИО гостей;
- наименование организации, адрес, телефон, факс, адрес электронной почты – для юридических лиц;
- банковские реквизиты – в случае безналичной оплаты;
- ФИО контактного лица, его номер телефон, адрес электронной почты (при необходимости).

3.3. Минимальный срок, на который может быть забронирован номер – не менее одних суток.

3.4. Предельный срок проживания в Отеле не установлен.

3.5. Номер считается забронированным после подтверждения заявки администратором Отеля. Отель вправе отказать в бронировании, если на указанную дату отсутствуют свободные номера.

3.6. В Отеле применяются следующие виды бронирования:

- **Гарантированное бронирование:** Осуществляется после внесения предварительной оплаты за первые сутки проживания в Отеле. Оплата может быть произведена одним из следующих способов:

- банковским переводом на расчетный счет исполнителя;
- внесением наличных денежных средств в кассу исполнителя.

Отмена гарантированного бронирования с возвратом денежных средств может быть сделана не позднее, чем за 24 часа до предполагаемой даты заезда.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания на срок более суток или не заезда, уплаченная сумма возврату не подлежит. При опоздании более чем на сутки после времени, указанного в подтверждении бронирования - гарантированное бронирование аннулируется.

- **Негарантированное бронирование:** при котором исполнитель ожидает потребителя (заказчика) не более трех часов от указанного времени прибытия в день заезда, после чего бронь аннулируется.

### 4. Размещение гостей

4.1. Плата за проживание в Отеле взимается согласно действующего прейскуранта цен в соответствии с единым расчетным часом по местному Хабаровскому времени.

- Время заезда в Отель – 14:00 по Хабаровскому времени.
- Время выезда из Отеля - 12:00 по Хабаровскому времени.

4.2. Размещение осуществляется при предъявлении документа удостоверяющего личность:

- Паспорт гражданина Российской Федерации;
- Свидетельство о рождении для детей в возрасте до 14 лет;
- Паспорт иностранного гражданина;
- Другие документы, предусмотренные п.18 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации 18.11.2020 № 1853.

4.3. Заселение в отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

4.4. Заселение в отель несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

4.5. Проживание детей до 7 лет бесплатно – на имеющихся спальнях местах. При размещении детей старшего возраста или взрослых на дополнительных кроватях, берется оплата согласно, утвержденному прейскуранту цен, в данном случае предоставляется комплект постельного белья и набор гигиенических принадлежностей.

4.6. Потребитель (заказчик) может отказаться от размещения в Отеле в течение 15 минут с момента заселения при условии, что потребитель (заказчик) не воспользовался ни одной услугой, входящих в стоимость номера. Договор считается заключенным с момента подтверждения оплаты услуг.

4.7. После заселения в номер, в течение одного часа потребитель (заказчик) вправе заявить администратору службы приема и размещения об обнаружении им поврежденных предметов оснащения и комплектации номера Отеля. При отсутствии заявления и обнаружения администрацией при выезде потребителя (заказчика) порчи, утраты или повреждения имущества Отеля, потребитель (заказчик) возмещает материальный ущерб исполнителю, согласно утвержденного Прейскуранта.

4.8. При обнаружении недостатков услуг потребитель (заказчик) вправе потребовать:

- устранение недостатков;
- равноценную замену услуг;
- уменьшение платы за услуги.

## **5. Предоставляемые услуги**

5.1. ОТЕЛЬ предоставляет основные услуги, которые входят в стоимость проживания и дополнительные, платные услуги.

5.2. К основным услугам относятся:

- предоставление номера для проживания, на согласованный срок;
- ежедневная уборка номера;
- при длительном проживании смена белья 1 раз в 3 дня, ежедневная смена полотенец;
- индивидуальные гигиенические принадлежности, одноразовые тапочки;
- пользование всеми предусмотренными инженерными коммуникациями (система водоснабжения, отопления, канализации), электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, кондиционер, холодильник, фен);
- круглосуточный доступ в интернет по технологии Wi-Fi;
- предоставление холодной и горячей воды из кулера;
- автомобильная парковка, находящаяся под круглосуточным видеонаблюдением;
- вызов скорой помощи и других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции адресованной потребителю (заказчику);
- побудка к определенному времени;
- предоставление иголок, ниток;
- одного комплекта посуды и столовых приборов на человека;
- пользование гладильной комнатой.

5.3. К дополнительным услугам относятся:

- услуги прачечной согласно действующему прейскуранту цен. Оформление заказа на услуги прачечной осуществляется с 07:00 до 12:00;
- доставка напитков и питания из кафе – 10% от стоимости заказа;
- услуги по копированию документов;
- дополнительное спальное место;
- посещение сауны;
- завтрак;
- внеочередная смена белья;
- вызов такси;
- проживание с домашними животными.

5.4. После выезда потребителя (заказчика) проводится генеральная уборка номера с заменой постельного белья, полотенец, дезинфекция санузлов, полов и т.д.

**5.5. Завтрак не входит в стоимость номера.**

## **6. Форма и условия оплаты**

6.1. Плата за проживание в Отеле и услуги предоставляемые Отелем осуществляется по ценам утвержденного прейскуранта.

6.2. Оплата за сутки взимается за проживание с 14:00 часов текущих суток до 12:00 часов следующих суток по местному времени. При проживании в Отеле неполные сутки оплата взимается за сутки.

- 6.3. Оплата за раннее поселение с 06:00 до 14:00 часов – 100% от суточного тарифа, при условии продления проживания на минимальный срок 1 сутки.
- 6.4. Оплата за продление номера после расчетного часа с 12:00 до 24:00 часов – 100% от суточного тарифа, при условии свободного номера.
- 6.5. При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере полных суток.
- 6.6. Предоставление дополнительного места в номере - 20% от суточного тарифа.
- 6.7. Оплата за проживание и дополнительные услуги производится в рублях.
- 6.8. Оплата производится:
- наличными;
  - по безналичному расчету на расчетный счет исполнителя;
  - банковскими картами;
- 6.9. Условия оплаты по безналичному расчету прописываются в договоре на оказание гостиничных услуг между Отелем и заказчиком в разделе цена договора и порядок расчета.

## **7. Внутренний распорядок проживания в Отеле**

- 7.1. За соблюдением внутреннего распорядка в отеле следит дежурный администратор. Он даёт посетителям разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы от них на действия персонала и других посетителей, нарушающих установленный порядок работы Отеля.
- 7.2. На основании рекомендаций Роспотребнадзора по профилактике новой коронавирусной инфекции COVID-19 в учреждениях, осуществляющих деятельность по предоставлению мест для временного проживания:
- все прибывшие обязаны использовать средства индивидуальной защиты: медицинские маски в местах общего пользования Отеля (кроме номеров);
  - при заезде в Отель, а также ежедневно при входе в Отель, проводится термометрия гостей с использованием бесконтактных средств измерения;
  - в случае обнаружения симптомов респираторных заболеваний или температуры выше 37,5 градусов у гостей во время регистрации, администратор передает информацию на горячую линию по коронавирусной инфекции о нахождении гостя с симптомами на территории Отеля;
  - при нахождении в номере гостям необходимо проветривать номер не реже, чем 1 раз в 2 часа.
- 7.3. Книга отзывов и предложений находится у администратора Отеля.
- 7.4. С 1 июня 2014 года в соответствии с Пунктами 5 и 6 части 1 статьи 12 Федерального закона от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить в номерах, холлах, коридорах Отеля запрещено.
- При заселении администратор уведомляет потребителя (заказчика) о наложении штрафа за нарушение правил в размере 5000 рублей. Данная сумма идет на санитарную обработку номера от запаха табачного дыма.
  - При повторном случае курения в указанных выше местах администрация Отеля имеет право выселить потребителя (заказчика) или обратиться в правоохранительные органы.
- 7.5. Одноместный номер в Отеле предназначен для проживания одного человека, двухместный номер для проживания одного или двух человек. Предельное (максимальное) количество человек разрешенное к размещению в двухместном номере, не более 2-х. За дополнительного человека в номере, берется доплата в размере 20% от суточного тарифа.
- 7.6. К проживающему в Отеле потребителю (заказчику) могут приходиться посетители, не более двух человек в период с 09:00 до 21:00 час. Пропускной режим гостей осуществляется по паспорту. В случае непредставления паспорта гость в номер не проходит. Проживание незарегистрированных посетителей строго запрещено.
- 7.7. Запрещается передавать посторонним (незарегистрированным) лицам электронный ключ от номера, данным гостям проход в номер будет запрещен. Запрещается оставлять посторонних (незарегистрированных) лиц в номере в свое отсутствие.
- 7.8. С 21:00 до 08:00 часов утра внутри здания и на территории необходимо сохранять тишину. В номерах в это время запрещается включать на большую громкость телевизоры.
- 7.9. В номерах Отеля запрещено проводить увеселительные мероприятия с употреблением спиртных напитков. При заселении в Отель в состоянии алкогольного и наркотического опьянения потребителю (заказчику) может быть отказано в размещении на неопределенное время, даже в случае внесения предоплаты.
- 7.10. Размещение гостей с домашними животными возможно по запросу, с соблюдением определенных требований:
- ответственность нахождения домашнего животного полностью ложится на владельца питомца;
  - домашние животные не допускаются в места общественного пользования (кафе, прилегающая территория);
  - нахождение животного должно быть в наморднике и на поводке, транспортироваться в специальной клетке, переноске;
  - выгул собак на территории Отеля Строго запрещен;
  - запрещается оставлять домашних животных без присмотра хозяев в номере, здании, ресепшене, на территории;
  - запрещено мыть домашних животных в душевой кабине номера, использовать полотенце, стричь, вычесывать;

- для кормления домашнего животного использовать миски для корма и питья;
- для размещения домашнего животного в номере для потребителя (заказчика) установлен специальный тариф +500 рублей за одни сутки проживания за одно животное и 5000 рублей залог.
- потребитель (заказчик) обязуется «сдать» номер в Отеле администратору. В случае нанесения ущерба, составляется Акт порчи имущества с указанием стоимости этого имущества в соответствии с прейскурантом порчи имущества. Потребитель (заказчик) обязан возместить убытки в полном объеме, путем внесения дополнительных денежных средств в размере, необходимом для покрытия убытков.
- 7.11. При выезде из Отеля потребитель (заказчик) обязан сдать номер, электронный ключ от номера, произвести окончательный расчет за предоставленные дополнительные услуги. Прием номера осуществляется в течение 15 минут, о чем администратора потребитель (заказчик) уведомляет по внутреннему номеру телефона - 100.
- 7.12. В случае отсутствия потребителя (заказчика) на момент окончания оплаченного срока проживания администрация Отеля вправе создать комиссию в составе трех человек, сделать описание имущества, находящегося в номере и освободить номер. Материальные ценности администрации помещает на бесплатное хранение в сейф на ресепшене, остальное передают на хранение в «Камеру хранения забытых вещей».
- 7.13. Администратор Отеля вправе открыть дверь номера без согласования с потребителем (заказчиком) в случае пожара, задымления, затопления. Кроме того при нарушении общественного порядка, настоящих Правил заселения и проживания в Отеле, в случае курения в номере, в случае использования бытовых приборов не по назначению, может войти в номер с целью восстановления порядка.
- 7.14. Отель не несет ответственность за деятельность коммунальных служб, а также возможные последствия, такие как плановое и внеплановое отключение электроэнергии, тепла, водоснабжения и тд. При отключении холодного и горячего водоснабжения, в течение допустимой продолжительности перерыва подачи, стоимость проживания перерасчету не подлежит.
- 7.15. Книга отзывов и предложений находится у администратора Отеля.

### **8. Выезд гостя из отеля ранее запланированного срока**

- 8.1. За невостребованные сутки оплата возвращается по заявлению с указанием причины возврата денежных средств, суммы возврата, способа возврата. После рассмотрения данного документа администрация Отеля принимает решение о возврате денежных средств в течение трех рабочих дней с даты подачи заявления.
- 8.2. При досрочном выезде потребителя (заказчика) после расчетного часа (12:00 часов) текущих суток при условии, что номер в Отеле был забронирован и оплачен на более длительный срок – оплата за невостребованные сутки не возвращается.

### **9. Энергосбережение и пожарная безопасность**

- 9.1. В номерах Отеля запрещается использовать переносные розетки и удлинители, мощные электроприборы, в том числе нагревательные, кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом Отеля. Хранить в номере оружие, громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся предметы.
- 9.2. Недопустимо оставлять без необходимости открытыми краны холодной, а главное, горячей воды. Запрещается оставлять открытыми краны (смесители) после ухода из номера.
- 9.3. При работающем кондиционере окна и входная дверь должны быть закрыты.

### **10. Отказ в поселении.**

- 10.1. Администратор имеет право отказать в поселении в случаях:
  - у приезжающих отсутствуют документы, указанные в п.4.2. настоящих правил, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые;
  - у потребителя (заказчика) неопрятный, грязный внешний вид, он находится в алкогольном или наркотическом опьянении, неадекватно, агрессивно себя ведёт;
  - потребитель (заказчик) отказывается соблюдать внутренние правила проживания в Отеле (режим курения, и т.д.);
  - потребитель (заказчик) внесён в список нежелательных постояльцев (стоп-лист);
  - в других случаях, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

В спорных случаях вопросы решает администрация Отеля.

- 10.2. Если потребитель (заказчик) неоднократно нарушает внутренние правила проживания в Отеле, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других потребителей (заказчиков), Отель имеет право отказать в поселении или осуществить выселение.
- 10.3. В Отеле ведётся журнал учёта нежелательных постояльцев (стоп - лист).

### **11. Ответственность Отеля и потребителей**

11.1. Отель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации. Для хранения денег, ценностей, документов в номерах Отеля установлены мини-сейфы.

11.2. Отель не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого потребителя (заказчика) или в результате действия непреодолимой силы.

11.3. При причинении Отелю ущерба по вине потребителя (заказчика), потребитель (заказчик) обязан возместить 100% стоимость, причиненного ущерба. При причинении Отелю значительного материального ущерба по вине или халатности потребителя (заказчика) и (или) их посетителей в обязательном порядке должен быть составлен акт установленного образца. В данном случае кроме возмещения ущерба потребитель (заказчик) должен добровольно или в судебном порядке возместить Отелю потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т.п. случаев (например, при заливе водой).

11.4. Отель вправе расторгнуть договор с потребителем (заказчиком) в случае неоднократного или грубого нарушения потребителя (заказчика) настоящих Правил проживания в отеле. При выселении потребитель (заказчик) обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.

11.5. В случае выявления забытых вещей, Отель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей, если он известен. Забытые вещи хранятся в Отеле в течение 2 месяцев, после чего передаются в соответствующие органы публичной власти или уничтожаются, о чём составляется акт установленной формы.

11.6. Отель должен принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в течение суток с момента предъявления потребителя (заказчика) соответствующего требования.

11.7. Отель и потребитель (заказчик) руководствуются действующим законодательством, а именно Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации 18.10.2020г. №1853.