

## **ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТЕВОМ ЦЕНТР-ОТЕЛЕ «МЫШК ИНН»**

Настоящие Правила проживания (далее — «Правила») в Гостевом центр-отеле «Мышк Инн» (далее — «Отель») разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 и Постановления Правительства РФ №1853 от 18.11.2020 года «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления комплекса услуг по обеспечению временного проживания в отеле.

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ.**

- 1.1. Под понятием «Гость отеля» следует понимать лицо, находящееся в Отеле, пользующееся услугами Отеля, включая услуги по проживанию.
- 1.2. Под понятием «Посетитель отеля» следует понимать лицо, находящееся в Отеле, пользующееся услугами Отеля, без услуги по проживанию.
- 1.3. Под понятием «Оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное сотрудниками Отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.
- 1.4. Под понятием «Не оказанная услуга» следует понимать не выполнение сотрудниками Отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
- 1.5. Под понятием «Грубое нарушение правил проживания в отеле» следует понимать ситуацию, при которой поведение Гостя препятствует администрации Отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха Гостей Отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство других гостей и обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.
- 1.6. Отель предназначен для временного проживания Гостей на срок, согласованный с администрацией Отеля. По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору отеля не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа — 12 часов по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.
- 1.7. Расчетный час в Отеле — 12.00 по местному времени. Время заезда в Отель 14.00 по местному времени.
- 1.8. Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с расчетным часом,

положениями настоящих Правил и действующим в Отеле прейскурантом при заселении Гостя.

- 1.9. Цена номера для каждого Потребителя (заказчика) устанавливается в момент подтверждения бронирования Отелем согласно действующему на такой момент прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования — в момент оформления заезда Потребителя согласно прейскуранту, действующему на момент размещения Потребителя. В момент подтверждения бронирования Потребитель (заказчик) принимает и соглашается с ценой номера, и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в отеле.
- 1.10. Оплата услуг Отеля и дополнительных услуг может производиться наличным расчетом, банковской картой (Visa, MasterCard, Maestro, МИР) или по безналичному расчету по Тарифам, действующим на дату заезда. При безналичном переводу оплата должна поступить на расчетный счет Отеля не позднее, чем за сутки до даты заезда. В случае, если платеж произведен, а оплата не поступила в указанные сроки, необходимо направить копию платежного поручения на электронный адрес Отеля [hotel@myshkinn.ru](mailto:hotel@myshkinn.ru). Если оплата безналичным переводом не произведена, по согласованию сторон возможно изменение формы оплаты на наличный расчет, в противном случае Отель оставляет за собой право аннулировать бронирование и/или отказать Гостю в заселении.
- 1.11. Для получения права на проживание Гостю необходимо предъявить администратору Службы приема и размещения один из следующих документов: паспорт гражданина РФ, национальный паспорт иностранного гражданина или документ, который его заменяющий, виза на право пребывания в РФ, миграционная карта (если другое не предусмотрено действующими двухсторонними соглашениями РФ), свидетельство о рождении несовершеннолетних детей не достигших 14-ти лет.
- 1.12. Запрещается изымание паспортов или документов, которые их заменяют, под залог у граждан, которые поселяются в Отеле.

## 2. ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ.

- 2.1. Первоочередное право на размещение в Отеле получают лица, с подтвержденным бронированием номера.
- 2.2. При свободном размещении Гость из свободных мест выбирает категорию номера, оплачивает проживание. Затем ему выдается ключ от номера.
- 2.3. Администрация обеспечивает возможность проживания Гостя в Отеле только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода по желанию Гостя проживание может быть продлено, только при наличии свободных мест. Настоящий пункт в обязательном порядке доводится до сведения Гостя в момент

заключения договора на проживание (принятия и подтверждения заявки или оплаты услуг).

- 2.4. При выезде из Отеля Гость обязан сдать номер администрации Службы приема и размещения Отеля, затем рассчитаться за услуги, отмеченные в счете Гостя, если третья сторона официально не заявила об ответственности за его счет. По окончании расчета Гостю выдается счет за проживание с расшифровкой оказанных услуг.
- 2.5. При размещении в Отеле детей в возрасте до 6-ти лет без предоставления дополнительного места и питания оплата не взимается. Возможно размещение детей от 6-ти с родителями в одном номере с предоставлением дополнительного места с оплатой согласно Прейскуранта.
- 2.6. Расчетное время — 12.00 по местному времени. Время регистрации и поселения в Отеле начинается с 14.00 по местному времени. Заезд до 14.00 является дополнительной услугой и предоставляется с согласия руководителя службы приема и размещения в зависимости от состояния ресурсов номерного фонда. За ранний заезд в период с 00.00 до 06.00 взимается оплата в размере 50% от стоимости проживания за 1 расчетные сутки, с 06.00 до 12.00 взимается почасовая оплата от стоимости проживания за 1 расчетные сутки согласно Прейскуранту, который действует на момент предоставления услуги, если иное не предусмотрено договорными отношениями между Отелем и заказчиком/Гостем.
- 2.7. Выезд после 12.00 является дополнительной услугой и предоставляется по согласованию с руководителем службы приема и размещения в зависимости от состояния ресурсов номерного фонда. При выезде после расчетного времени в период с 12:00 до 18:00 взимается почасовая оплата от стоимости проживания за 1 расчетные сутки, в период с 18:00 до 24:00 взимается оплата в размере 50% от цены проживания за 1 расчетные сутки, после 24.00 — взимается оплата в размере 100% цены проживания за 1 расчетные сутки согласно Прейскуранту, который действует на момент предоставления услуги, если иное не предусмотрено договорными отношениями между Отелем и заказчиком/Гостем.
- 2.8. Отмена бронирования признается действительной только с обязательным получением Отелем подтверждения соответствующего уведомления от Гостя (письменно или устно). Аннуляция происходит без наложения штрафных санкций и возможна не позднее, чем за 24 часа до расчетного часа дня заезда Гостя в Отель.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ГРАЖДАН, КОТОРЫЕ ПРОЖИВАЮТ В ОТЕЛЕ:

#### 3.1. Лица, проживающие в Отеле, обязаны:

- своевременно оплачивать счета за оказанные услуги;

- беречь имущество отеля, переданное во временное пользование. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возмещать отелю ущерб в соответствие с действующим законодательством и Прейскурантом в установленном порядке;
- изучить планы эвакуации, находящиеся в номере и/или в коридорах Отеля, на случай чрезвычайных ситуаций;
- при выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в отеле (ст. 33 ФЗ 52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.99 г.);
- соблюдать установленные администрацией отеля Правила проживания;
- соблюдать Правила пожарной безопасности на всей территории Отеля;
- при выходе из номера закрывать окна, водопроводные краны, выключать свет и электроприборы;
- при выезде из Отеля сделать полный расчёт за проживание и предоставленные дополнительные услуги, сдать ключ от номера администратору Службы приема и размещения;
- в период с 23.00 до 07.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.

### 3.2. Лицам, проживающим в Отеле, запрещено:

- передавать третьим лицам ключ от номера;
- проносить и употреблять в ресторане алкогольные напитки, не приобретенные на территории Отеля;
- вносить и хранить в номерах вещества, материалы или вещи, небезопасные для жизни и здоровья людей;
- пользоваться электронагревательными приборами, которые не принадлежат к комплектации номера;
- оставлять в номерах посторонних на период своего отсутствия без предупреждения администрации Отеля;
- курить в помещениях и гостевых номерах Отеля. В случае выявления фактов курения в помещениях и гостевых номерах сотрудники Отеля составляют Акт, которым на Гостя или Посетителя Отеля налагается взыскание в размере стоимости дополнительной уборки номера либо помещения (уборка, очистка и озонирования гостевого номера или помещения) в размере 5 000 (Пять тысяч) рублей. При этом дополнительная уборка номера или помещения признается не дополнительно оплачиваемой услугой, а мерой ответственности за нарушения

условий договора, заключаемого Гостем с Отелем;

- ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации отеля. Под оружием следует понимать средства указанные в законе РФ «Об оружии»;
- хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий и свечей;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.

3.3. Если Гости желают пригласить в номер посторонних лиц, не проживающих в Отеле с 07.00 утра и до 23.00 вечера, они должны зарегистрировать их в службе приёма и размещения Отеля, в журнале установленной формы. Если посетители остаются в номере Гостя после 23.00 вечера, проживающему Гостю необходимо зарегистрировать посетителей в качестве Гостей в установленном Правилами порядке. Регистрация производится только при наличии документа, удостоверяющего личность (пункт 1.12. Правил) с оплатой проживания согласно Прейскуранту.

3.4. Гость при обнаружении недостатков или несоответствии оказываемых услуг имеет право требовать устранения обнаруженных недостатков без дополнительной оплаты. Отель должен принять меры по устранению обнаруженных недостатков оказываемой услуги с момента предъявления Гостем в кратчайшие сроки.

3.5. Гости Отеля принимают к сведению и не возражают против использования на территории Отеля системы видеонаблюдения за исключением общественных туалетных комнат и внутри номера Гостя для обеспечения безопасности.

3.6. Гость вправе в любое время отказаться от проживания и пользованием услугами Отеля при условии оплаты Отелю фактически понесенных расходов.

#### 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ОТЕЛЯ.

4.1. Администрация Отеля обязана:

- обеспечить Гостю возможность ознакомления с Правилами проживания и внутреннего распорядка, установленными в Отеле и соблюдение которых обязательно;
- информировать Гостей о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты в соответствии с утверждённым прейскурантом;
- обеспечивать Гостям, проживающим в Отеле уровень комфорта и обслуживания,

соответствующий требованиям присвоенной категории;

- обеспечивать полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- обеспечивать конфиденциальность информации о Гостях Отеля;
- гарантировать сохранность находящихся в номере личных вещей при условии соблюдения гостем требований Правил проживания, а также сохранность сданных на хранение денег или багажа, однако за сохранность личных вещей, которые Гость не сдал на хранение, администрация ответственность не несёт;
- в случае сообщения Гостя о пропаже личных вещей из номера, принять необходимые меры по розыску пропавших вещей;
- в случае обнаружения забытых вещей Гостями уведомить владельца вещей; Отель хранит забытые вещи в течении полугода с момента выезда Гостей, после чего забытые вещи признаются бесхозными и Отель может распорядится ими по своему усмотрению; продукты, лекарства и иные скоропортящиеся вещи хранению не подлежат и уничтожаются Отелем в течение суток с момента выезда Гостя;
- предоставлять по первому требованию Гостя Книгу отзывов и предложений Отеля.

#### 4.2. Предоставлять проживающим Гостям следующие бесплатные услуги:

- при необходимости вызов скорой медицинской помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции при её получении и по просьбе Гостя;
- уборка номеров производится ежедневно, включая заправку постелей с 09.00 утра до 17.00 дня;
- смена использованных полотенец производится ежедневно;
- смена постельного белья 1 раз в 5 дней;
- предоставление гладильной доски и утюга в номер по запросу Гостя;
- побудка Гостя;
- предоставление кипятка;
- вызов такси;
- пользование мини-сейфом в номерах категории Семейный, Полулюкс, Люкс;
- бесплатный доступ к сети WI FI и доступ в Интернет в соответствии с Правилами

и техническими возможностями провайдера, обеспечивающего доступ к данной услуге в Отеле.

4.3. Администрация Отеля имеет право:

- заменить предоставленный гостю номер в случае необходимых экстренных ремонтных и санитарно-эпидемиологических мероприятий;
- направлять сотрудников в номер Гостя, а сотрудники Отеля вправе входить в номер Гостя, для проведения уборки, смены белья, проверки системы отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем Правил.

4.4. Обслуживающий персонал должен быть вежливым, соблюдать правила служебного этикета, иметь всегда опрятный вид, соблюдать правила санитарии и личной гигиены, проходить периодичное медицинское обследование, результаты которого отмечаются в личной медицинской книжке. Для подтверждения обеспечения безопасности жизни и здоровья гостей и персонала Отеля, не менее одного раза в год представителями государственных органов проводятся комплексные проверки Отеля.

4.5. Информация об Отеле доводится до Гостя в доступной наглядной форме и размещается на ресепшин в удобном для осмотра месте. Данная информация должна включать следующее:

- данные об Отеле, как юридическом лице, его юридический адрес и номер телефона;
- свидетельство о присвоении Отелю соответствующей категории;
- копию сертификата на услуги, которые подлежат обязательной сертификации;
- копию лицензии, если данный вид деятельности подлежит лицензированию;
- указание нормативных документов, требованиям которых должны отвечать услуги Отеля;
- данные о категориях номеров Отеля и стоимости проживания;
- список основных услуг, которые входят в стоимость номера;
- список и стоимость дополнительных услуг, которые предоставляются за отдельную плату;
- сведения про форму и порядок оплаты услуг;
- сведения про режим работы расположенного в Отеле ресторана.

4.6. Администрация Отеля имеет право предоставлять Гостям по их желанию дополнительные платные услуги.

- 4.7. В Отеле ведется миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ на основании ФЗ РФ от 18.07.2006г № 109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства», Законом РФ от 25.06.1993 № 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации», в этой связи осуществляется обработка персональных данных, предоставленных гостем Отелю, в том числе передача персональных данных для обработки третьим лицам, для исполнения Отелем обязательств, предусмотренных законом, в соответствии с заключенными Отелем договорами, с соблюдением принципов и правил обработки персональных данных, предусмотренных законом, соблюдением конфиденциальности персональных данных и обеспечением безопасности персональных данных при их обработке.
- 4.8. Доступ к указанным в пунктах 3.5. Правил видеозаписям имеют только специально уполномоченные Отелем лица и представители правоохранительных органов.
- 4.9. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Отель и Гости руководствуются действующим законодательством РФ.

Соблюдение этих несложных норм и правил позволит администрации получить высокую оценку своей работы и сохранить безупречную репутацию Отеля.