

# Аврора

Г О С Т И Н И Ц А

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Гостиница Аврора»

Мелехов С.Н.

«05» апреля 2024г.

## Правила проживания в гостиничном комплексе «Аврора»

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в гостиничном комплексе «Аврора» (далее Гостиница).

Бронирование, поселение, проживание, предоставление услуг в Гостинице осуществляются в соответствии Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ.

Обслуживание Гостей в Гостинице производится круглосуточно.

## Информация об услугах, порядок оформления проживания в Гостинице и оплаты услуг:

1. Гостиница предоставляет услуги временного проживания в номерах, питания и прочие сопутствующие услуги в соответствии с действующими прейскурантами и режимом работы.
2. Номера могут быть забронированы по телефону-факсу +7 (3812) 55-73-52, 8-800-100-32-80, 8-951-416-04-44, по электронной почте e-mail: info@avrorahotel55.ru, через сайт www.avrorahotel55.ru, а также через интернет площадки партнеров компании.
3. Бронирование номера считается подтвержденным после получения Клиентом уникального номера брони.
4. Размещение в Гостинице без предварительного бронирования может быть предоставлено только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дни заезда и проживания.
5. Размещение в Гостинице производится по предъявлении документа, удостоверяющего личность Гостя: паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории 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 гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации; временного удостоверения личности гражданина 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 признаваемого 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; временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

6. Плата за проживание в Гостинице взимается посуточно в соответствии с расчетным часом - с 12:00 текущего дня до 12:00 последующего дня по местному времени.

7. При размещении Гостя с 0 часов 00 минут плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток; с 9:00 до 12:00 плата за проживание не взимается (согласно прейскуранту цен).

8. В случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 12.00 до 18.00 часов взимается почасовая оплата;

- с 18.00 до 24.00 часов взимается плата в размере 0,5 суточного тарифа номера.

9. Размещение Гостя в забронированном номере до расчетного часа заезда и выезд после расчетного часа допускается только по предварительному согласованию с администрацией Гостиницы и при наличии свободного номера.

10. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа, за исключением случаев установления индивидуальных тарифов.

11. Гости, желающие продлить проживание в Гостинице, сообщают об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 12 часов до окончания срока проживания. В случае если номер, в котором проживает Гость, забронирован другим лицом, Гостю может быть предложен другой свободный номер различной категории.

12. В случае отказа Гостя от проживания или сокращения срока проживания администрация Гостиницы вправе удержать сумму в размере 100% стоимости одних суток проживания. Данная сумма является платой за бронирование номера на имя гостя на весь период его проживания.

13. Плата за проживание в Гостинице осуществляется по ценам, согласно утвержденного директором гостиницы прейскуранта. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами или путем безналичного перечисления на расчетный счет Гостиницы или с использованием банковских карт.

14. За проживание в Гостинице детей до 7 лет (при семейном размещении) без предоставления ребенку отдельного номера плата не взимается.

15. Пребывание в номере посетителей разрешено до 23.00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00, Администрация Гостиницы оставляет за собой право потребовать от посетителя предъявить документы, удостоверяющие его личность, оформить счет посетителю на оплату дополнительного места. Стоимость дополнительного места в номере составляет – 600 на человека в сутки.

16. Продукция мини-бара, находящегося в номере, оплачивается Гостем дополнительно при выезде, согласно утвержденному прайсу гостиницы.

17. При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, сдает ключ от номера администратору Службы размещения. При выезде гостя горничная проверяет и принимает номер.

18. Прием ценных вещей Гостя на хранение осуществляется в помещении Службы размещения. Администрация Гостиницы обязуется обеспечить гостю использование индивидуальной ячейки для хранения ценных вещей. Администрация Гостиницы не несет ответственность за сохранность ценных бумаг, денег, ценных вещей, драгоценностей, оставленных в номере.

19. При размещении Гостя подписывается договор оказания гостиничных услуг. Договор с Гостем – физическим лицом является публичным договором, его форма утверждается директором гостиницы, и размещается на сайте гостиницы, а также в уголке потребителя.

20. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (Гостем) исполнителю (Гостинице), а также в случае совершения заказчиком (потребителем, Гостем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем, гостем) соответствующей суммы исполнителю).

### **Права и обязанности проживающих Гостей**

#### **Гость обязан:**

1. соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
2. соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
3. возмещать ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Гостиницы;
4. не беспокоить других Гостей, проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице;
5. строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
6. уходя из номера закрыть краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
7. уходя из номера повесить табличку на дверь: убрать номер/не беспокоить;
8. принимать к сведению и не возражать против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

#### **В Гостинице запрещается:**

1. держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.;
2. курить в номерах (в том числе на балконах);
3. пользоваться в номерах эл. нагревательными приборами (эл. плитками, эл. чайниками, эл. кипятильниками, утюгами, обогревателями и пр.), если они не входят в комплектацию номера;
4. уходя из номера, оставлять включенными электроприборы (телевизор, лампы освещения и пр.);
5. накрывать включенные бра и настольные лампы;
6. передавать ключ от номера посторонним лицам;
7. оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;
8. выбрасывать мусор из окон, балконов Гостиницы;
9. переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы.

В случае несоблюдения проживающими вышеуказанных требований, администрация Гостиницы вправе досрочно выселить нарушителей из Гостиницы. В случае утраты, повреждения или загрязнения имущества Гостиницы, связанного с дополнительной уборкой, Гость обязан в соответствии с законодательством РФ возместить причиненный ущерб согласно действующему Прейскуранту на порчу имущества Гостиницы.

## **Права и обязанности администрации Гостиницы:**

### **Гостиница обязана:**

1. обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию Гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в Гостинице предприятий питания, информацию о дополнительных услугах;
2. обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности;
3. производить ежедневную уборку номеров, смену постельного белья осуществлять через 5 дней, смену полотенец через 3 дня;
4. обеспечить без оплаты: пользование медицинской аптечкой, вызов скорой медицинской помощи, предоставление кипятка, побудку к определенному времени, справочной информацией по городу, доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
5. хранить забытую Гостем вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Гостинице в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах;
6. обеспечивать конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы;
7. своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиницы;
8. по первому требованию Гостя выдать книгу отзывов и предложений, которая находится в Службе размещения.