

**ПРАВИЛА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ  
В ГК «АМАКС Конгресс-отель» (АО «Хабаровсктурист»)**

**І. Общие положения**

1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» на основании «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 года № 1853 и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуются услуги)

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

«Гостиница» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;

«Потребитель» - гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельности;

«Исполнитель» - организация независимо от организационно — правовой формы, в также индивидуальный предприниматель, оказывающий услуги потребителям по возмездному договору.

**ІІ. Условия поселения**

3. Режим работы гостиницы — круглосуточно.

4. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок не свыше двух месяцев, независимо от места прописки. Проживание свыше двух месяцев возможно только с разрешения Исполнителя.

5. Оформление проживания в гостинице осуществляется только при предъявлении Потребителем:

- паспорта гражданина РФ нового образца\* с регистрацией по месту пребывания или по месту жительства;
- военного билета или удостоверения личности офицера, для лиц находящихся в данный момент на военной службе (при наличии увольнительной или командировки);
- заграничного паспорта (только для иностранных граждан);
- свидетельства о рождении для несовершеннолетних граждан (не достигших 14 летнего возраста).

На основании данных указанного удостоверения личности заполняется бланк специальной анкеты на каждого гостя.

По окончании оформления регистрации администратор выдает гостю квитанцию об оплате с чеком, «карту гостя», ключ от номера.

### III. Условия Бронирования

6. Исполнитель принимает заявки на гарантированное и негарантированное бронирование посредством электронной, телефонной связи и иным способом не позднее, чем за сутки до даты предполагаемого заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за одни сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется, что не освобождает Потребителя от обязанности внесения платы за бронирование и платы за фактический простой номера.

7. Подтверждение заявки на гарантированное бронирование производится Исполнителем посредством «письма — подтверждения», в котором указываются:

- наименование юридического лица (ФИО физического), включая реквизиты;
- категория гостиничного номера;
- количество номеров;
- дата и время заезда;
- дата и время выезда;
- ФИО гостей (которые будут размещаться в забронированных номерах);
- способ оплаты бронирования
- контактные телефоны, факс, e-mail;
- заявка должна быть заверена печатью и подписью директора и главного бухгалтера.

8. Исполнитель вправе отказать в бронировании номеров, если на указанную в заявке дату, отсутствуют свободные номера запрашиваемой категории. В данном случае Потребителю высылается Отказ в бронировании посредством электронной или телефонной связи.

### IV. Порядок оплаты услуг, предоставляемых гостиницей

9. Плата за проживание и услуги, предоставляемые гостиницей, осуществляется по ценам, установленным прейскурантом, утвержденным генеральным директором АО «Хабаровсктурист».

10. Формы оплаты: наличный, безналичный расчеты и расчеты по банковским картам.

11. Порядок оплаты за проживание- предварительная оплата.

12. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 12.00 часов текущих суток по местному времени.

13. Доплата за подготовку номера к раннему заезду с 00.00 до 12.00 – 50% от стоимости номера за одни сутки (для гарантированного поселения).

14. При размещении до расчетного часа (с 08 до 12 часов) на срок более суток (24 часов) плата за проживание, в течение данного отрезка времени, не взимается. (Размещение производится только при наличии свободных и чистых номеров нужной категории на момент заселения гостя)

15. При отказе оплаты подготовки номера к раннему заезду размещение в гостинице производится после расчетного часа. (12.00 по местному времени).

16. Если заезд Потребителя был осуществлен ранее сроков, указанных в заявке на бронирование, то размещение Потребителя осуществляется в порядке общей очереди.

17. Продление проживания после даты, указанной в заявке, производится Исполнителем только при наличии свободных мест в гостинице.
18. В случае задержки выезда (после 12.00 по местному времени) плата за проживание взимается в следующем порядке:
- не более 6-ти часов после расчетного часа – с 12.00 до 18.00 – почасовая оплата (Согласно Прейскуранту);
  - от 6-ти до 12-ти часов после расчетного часа – с 18.00 до 24.00 – плата за половину суток;
  - от 12-ти до 24 часов после расчетного часа – с 00.00 до 12.00 следующих суток – плата за полные сутки.
19. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки.
20. В случае ожидания визита посетителей гостю, проживающему в гостинице, следует заранее сообщить об этом в службу приема и размещения, для оформления гостевого пропуска:
- Посетители без дополнительных плат могут находиться в номере с **8-00** часов до **23-00** часов. Допуск к номеру осуществляется по предъявлении документов, удостоверяющих личность (паспорта, военного билета, удостоверения личности офицера и т.д.).
  - Оформление Гостей Потребителя в гостинице с **23-00** часов до **12-00** часов осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность (паспорта, военного билета, удостоверение личности офицера) путем оформления «Карты гостя» за дополнительную плату (Согласно Прейскуранту).
21. После оплаты услуг по проживанию, Заказчик имеет право отказаться от оплаченной услуги по проживанию (н-р, по причине внезапного изменения планов, отмены командировки, не устраивает сам номер и т.п.), если этот отказ оформлен заявлением гостя о возврате стоимости услуги по проживанию не позднее 15 минут после оформления кассового чека и только при предъявлении оригиналов документов об оплате.

\* Российские паспорта старого образца и паспорта без регистрации по месту жительства являются недействительными и не принимаются в качестве документов, удостоверяющих личность.

\*\* Несовершеннолетние граждане, пребывающие в гостиницу с родителями, регистрируются на основании документов, удостоверяющих личность их родителей и свидетельства о рождении.

#### ***V. Права и обязанности отеля***

22. Гостиница обязуется обеспечивать надлежащее санитарное состояние всех помещений и прилегающей территории.
23. Обязуется предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в «Папке гостя», либо на стойке ресепшн.
24. Предоставлять по первому требованию гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в службе приема и размещения гостиницы и в зале ресторана.
25. Исполнитель отвечает за сохранность вещей Потребителя в соответствии с существующим законодательством РФ в соответствии со следующими условиями:

- Гостиница отвечает, как хранитель, и без особого о том соглашения с проживающим в ней лицом (Потребителем) за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в гостиницу считается вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

- Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты гостиницей на хранение, либо были помещены Потребителем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или ином помещении гостиницы. Гостиница освобождается от ответственности за не сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения, доступ кого-либо к сейфу без ведома постояльца был невозможен либо стал возможным, вследствие непреодолимой силы.

- Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы. В противном случае гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

- Сделанное гостиницей объявление о том, что она не принимает на себя ответственности за не сохранность вещей постояльцев, не освобождает ее от ответственности\*.

- В случае обнаружения забытых вещей, Исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если место пребывания владельца вещей неизвестно, Исполнитель обязан оформить документы и действовать согласно Инструкции по работе с забытыми вещами - хранить забытые вещи в камере хранения вместе с копией регистрационной карты, но не более 6 месяцев с момента обнаружения.

**26.** Исполнитель в соответствии с Законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя, вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Потребителю нарушением его прав.

## **VI. Права и обязанности гостя**

**27.** Потребитель обязан соблюдать установленный Исполнителем порядок проживания, правила предоставления гостиничных услуг и правила противопожарной безопасности.

**28.** Потребитель в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб, в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

**29.** Потребитель обязан соблюдать чистоту и общественный порядок на территории гостиницы.

**30.** Уходя из номера: закрывать водопроводный кран, окна, выключать свет, телевизор, закрыть номер и сдать ключ администратору.

31. Контроль за детьми и ответственность за их действия полностью возлагается на родителей и на руководителей групп.
32. Потребитель должен своевременно сообщать информацию обо всех неполадках в номере на стойку ресепшена и/или службе горничных.
33. Перед отъездом Потребитель сдает номер горничной, производит полный расчет за проживание, сдает администратору ключ от номера.

\*Цитата из статьи 925 ГК РФ

#### **VII. В гостинице запрещено.**

34. Оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключи от номера.
35. Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования с администрацией гостиницы.
36. Хранить в номере вещи большого габарита, взрывчатые, легковоспламеняющиеся вещества, оружие.
37. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
38. Выносить мебель из номера.
39. Во время завтрака выносить еду и напитки из ресторана. Запрещается в барах и ресторане отеля использовать еду и напитки, приобретенные вне отеля.
40. После 23.00 нарушать общественный порядок (шуметь, включать громкую музыку)
41. Курить на всей территории отеля на основании Федерального закона от 23 февраля 2013 года №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

#### **VIII. В гостинице запрещено.**

42. Администрация отеля не несет ответственность за сохранность припаркованного у гостиницы автотранспорта.
43. Гостиница имеет право отказать гостю в дальнейшем проживании, в случае нарушения настоящих правил и не своевременной оплаты услуг отеля.
44. В случае обнаружения забытых вещей гостиница немедленно уведомляет об этом владельца вещей (если владелец известен). Гостиница хранит забытую гостем в гостинице вещь в течении одного года. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся в течении 2-х лет.
45. При разрешении конфликтных ситуаций гость и гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 18 ноября 2020 г № 1853 «Об утверждении Правил Предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
46. Во избежание недостачи или повреждения ценных вещей: драгоценностей, ценных бумаг, валюты, Исполнитель предлагает Потребителю воспользоваться услугами персонального сейфа в номере и/или камеры хранения. В ином случае администрация отеля не несет ответственности за сохранность ценных вещей.
47. При обнаружении подозрительных предметов в местах общественного пользования, потребитель незамедлительно сообщает об этом службе безопасности или администратору, не пытаясь самостоятельно перемещать подозрительные предметы.

48. Все жалобы и предложения по работе гостиницы фиксируются в книге отзывов и предложений. Все жалобы рассматриваются незамедлительно.
49. На территории гостиницы и ресторана действует система видеонаблюдения. Просим принять к сведению факт использования в помещениях гостиницы видеокамер (за исключением личных номеров и туалетных кабин).

**Все гости имеют одинаковые права.<sup>1</sup>**

В случае несоблюдения указанных Правил, граждане могут быть привлечены к ответственности, установленной действующим законодательством Российской Федерации, а также выписаны до окончания срока пребывания из гостиницы с последующем сообщением о причинах инцидента администрации организации, выдавшей путевку.

**Дорогие гости,  
Мы благодарим Вас за понимание и соблюдение правил.  
Желаем Вам приятного отдыха!**

---

<sup>1</sup> Находящиеся на территории России иностранные граждане в целом обладают всеми правами и несут ответственность за совершенные ими действия наравне с российскими гражданами. Исключение составляют дипломатические и консульские работники, а также иные категории лиц, на которых по каким-либо причинам согласно действующему российскому законодательству распространяется правовой иммунитет.  
Уголовная, административная и гражданская ответственность иностранных граждан за действия, совершенные ими на территории России, в том числе и во время проживания в гостинице, наступает по тем же основаниям, что и для российских граждан.