

ПРАВИЛА
предоставления гостиничных услуг
в отеле LIFE

Настоящие Правила разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» и иных нормативно-правовых актов, регулирующих вопросы предоставления гостиничных услуг в РФ (далее по тексту – Правила).

I. Общие положения

1.1. Основные понятия, используемые в Правилах:

отель - имущественный комплекс (здание, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг, расположенный по адресу: 440000, Россия, г. Пенза, ул. Володарского, 23/12, тел.: +7(8412) 205-800;

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

исполнитель - ИП Борискина Т.Н. (ИНН 583507180985, ОГРНИП 317583500006989, юридический адрес: 440008, Россия, г. Пенза, ул. Пушкина, д. 49, кв. 18), свидетельство о присвоении категории «Три звезды» № 58/2/39-2021;

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

бронирование - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя.

время выезда (расчетный час) - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

время заезда - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

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

1.2. Отель предназначен для временного проживания потребителей и оказания услуг, сопутствующих их проживанию, на основании возмездного договора о предоставлении гостиничных услуг.

1.3. Номерной фонд отеля включает в себя номера следующих категорий: стандартный номер 1 категории || Standart Twin, улучшенный номер 1 категории || Superior, номер повышенной комфортности || Junior Suite, семейный номер повышенной комфортности || Family, номер повышенной комфортности || Apartments. Общее количество номеров – 21.

1.4. Отель работает круглосуточно на ежедневной основе, предусмотрен технологический перерыв в период с 02:00 до 04:00 продолжительностью не более 30 минут (ночной аудит Автоматизированной Системы Управления Отелем). Время заезда – 14⁰⁰, время выезда – 12⁰⁰дня. Расчетный час – 12⁰⁰.

II. Порядок бронирования и аннулирования бронирования.

2.1. Порядок бронирования номера.

Исполнитель имеет право заключать договор с заказчиком/потребителем путем подписания его двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной связи, а также дистанционно по электронной почте. Договор считается заключенным только в случае письменного согласования исполнителем, направленной ему заявки на бронирование и достижения сторонами согласия в обусловленной форме по всем существенным условиям.

Исполнитель имеет право отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

2.1.1. Первоочередное право на размещение в отеле получают лица с подтвержденным бронированием номера. Бронирование номера считается подтвержденным после получения заказчиком/потребителем уникального номера брони или подтверждения бронирования.

2.1.2. При бронировании номера исполнитель может потребовать предоставить гарантию бронирования, т.е. внести предоплату за предоставление гостиничных услуг согласно условиям тарифа. Бронирование считается гарантированным в случае поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу исполнителя в течение суток с момента подтверждения брони. В случае отказа заказчика/потребителя внести предоплату в качестве гарантии бронирования, исполнитель имеет право отказать в предоставлении заказчику/потребителю гарантированного бронирования.

2.1.3. Если бронирование было гарантировано заказчиком/потребителем наличными средствами или банковской картой, бронь на номер сохраняется до расчетного часа дня, следующего за днем заезда. При опоздании потребителя на заезд более, чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется, денежные средства не возвращаются.

2.1.4. При негарантированном бронировании финансовых обязательств между исполнителем и заказчиком/потребителем не возникает. Если бронирование не было гарантировано заказчиком/потребителем наличными средствами или банковской картой, бронь на номер сохраняется до 18:00 дня заезда. При незаезде после 18:00 Исполнитель оставляет за собой право аннулировать бронь без дополнительного уведомления заказчика/потребителя. В этом случае размещение потребителя производится в порядке общей очереди, а в случае отсутствия свободных номеров в заселении может быть отказано.

2.1.5. Гарантия бронирования может осуществляться заказчиком/потребителем наличными средствами, банковской картой, безналичным расчетом.

В случае гарантии бронирования банковской картой, гарантия основывается на деталях банковской карты, предоставленных заказчиком/потребителем. В этом случае исполнитель имеет право удостовериться в подлинности банковской карты и произвести проверку лимита денежных средств на стоимость первой ночи проживания или полной стоимости проживания согласно условиям тарифа.

Для подтверждения статуса бронирования как «гарантированное» исполнитель оставляет за собой право осуществлять авторизацию (холдирование) денежных средств в размере стоимости первой ночи проживания на предоставленной для гарантии банковской карте в течение суток с момента получения данных банковской карты, если это предусмотрено условиями тарифа.

В случае невозможности авторизации денежных средств на предоставленной карте в указанном размере, бронирование утрачивает статус «гарантированное» и переходит в статус «негарантированное».

2.2. Отмена бронирования, незаезд.

2.2.1. Отмена гарантированного бронирования без взимания штрафных санкций с Заказчика/Потребителя возможна до 12:00 по московскому времени за 1 сутки, предшествующих дню заезда. В случае несвоевременной отмены бронирования Исполнитель вправе удержать с потребителя/заказчика денежные средства за несвоевременную отмену бронирования в размере стоимости первых суток проживания согласно тарифу.

Отмена бронирования заказчиком/потребителем осуществляется на договорных условиях, согласованных с исполнителем.

2.2.2. В случае незаезда или опоздания заказчика/потребителя более, чем на одни сутки, исполнитель вправе взимать плату за простой номера в размере стоимости первых суток проживания.

2.2.3. Отмена негарантированного бронирования осуществляется исполнителем в 18:01 в день заезда в случае фактического незаезда Потребителя к данному времени.

2.3. Изменение бронирования.

2.3.1. Внесение изменений в условия бронирования в отношении даты заезда, продолжительности проживания, категории номера и/или количества проживающих могут повлечь изменение стоимости проживания.

Об указанных изменениях заказчик/потребитель должен сообщить исполнителю не позднее 12:00 по московскому времени за 1 сутки, предшествующих дню заезда.

III. Порядок размещения в отеле

III.1. Правила размещения и проживания в отеле.

Договор о предоставлении гостиничных услуг потребителю считается заключенным после оформления документов на проживание (заполнение регистрационной карты) и удостоверяется кассовым чеком и расчетным документом, который подтверждает заключение договора и включает в себя:

- наименование исполнителя, его реквизиты;
- сведения о виде и категории отеля, адрес;
- сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);
- информацию о номере, количество номеров;
- цену номера;
- период проживания в отеле;
- время заезда и время выезда (расчетный час);
- другие необходимые данные на усмотрение исполнителя.

3.2. Право на внеочередное обслуживание в отеле имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры «Ордена Славы» и лица, приравненные к ним;
- Инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;
- Другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание на предприятиях бытового обслуживания.

Лицо, имеющее право на внеочередное обслуживание, должно предъявить документ, подтверждающий такое право.

3.3. Оформление и заселение в отель возможно только при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Для граждан РФ:

- ✚ паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- ✚ паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- ✚ свидетельство о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- ✚ паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица постоянно проживающего за пределами РФ.

Для иностранных граждан или лиц без гражданства:

- ✚ паспорт иностранного гражданина либо иной документ, устанавливаемый федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность;
- ✚ миграционная карта, заполняемая при въезде в Российскую Федерацию (при наличии);
- ✚ действующая виза (при наличии);
- ✚ документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ✚ разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- ✚ вид на жительство лица без гражданства.

3.4. 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) письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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 письменного согласия законных представителей (одного из них).

3.5. Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг гражданам, не предъявившим удостоверение личности, или находящимся в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения, а также потребителям, нарушившим настоящие Правила в период предыдущих проживаний.

3.6. Условия отказа от услуги.

3.6.1. Потребитель вправе расторгнуть договор на получение услуги в любое время, возместив исполнителю сумму фактически понесенных им расходов.

3.6.2. Потребитель имеет право обратиться с отказом от услуги без оплаты в течение 30 минут с момента заселения в случае соблюдения следующих условий:

- причина для отказа будет мотивирована (техническая неисправность, отсутствие услуги, входящей в стоимость номера);
- Потребитель не воспользовался ни одной из услуг, входящих в стоимость номера.

3.7. Предельный срок проживания в отеле не устанавливается.

IV. Стоимость проживания и порядок оплаты. Порядок проживания в отеле.

4.1. В отеле установлена посуточная система оплаты.

Плата за проживание и услуги, предоставляемые отелем, осуществляется по ценам, установленным Приказом директора отеля. Оплата за проживание и дополнительные услуги производится в рублях РФ.

4.2. Проживающим в отеле потребителям предоставляются следующие услуги без взимания дополнительной платы:

- предоставление справочно-информационных услуг;
- побудка к определенному времени;
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю;
- утюг и гладильные принадлежности (по запросу);
- ежедневная уборка номера;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой (медицинская аптечка находится у дежурного администратора на стойке приема и размещения);
- пользование телевидением;
- беспроводной интернет в номерах и общественных зонах отеля.

4.3. Для организации безопасности проживания в отеле установлен пропускной режим: вход в жилую зону отеля осуществляется по карте Гостя. Карта выдается потребителю при регистрации и заселении в отель.

4.4. При заселении потребителя ранее, чем за 12 часов до расчетного часа взимается плата за полные сутки по тарифу проживания.

4.5. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые отелем, может производиться за наличный или безналичный расчет, а также по кредитным картам.

4.6. При раннем заезде (с 00⁰⁰ до 11⁵⁹) с потребителя взимается дополнительная плата:

-  при заезде в период с 00⁰⁰ до 05⁵⁹ часов дополнительно к суточному тарифу взимается плата за половину суток по тарифу проживания;
-  при заезде в период с 06⁰⁰ до 11⁵⁹ часов дополнительно к суточному тарифу взимается почасовая оплата;
-  при заезде в период с 12⁰⁰ до 13⁵⁹ часов дополнительная плата за размещение в номере не взимается.

4.7. При задержке выезда потребителя (после 12⁰⁰) за продление проживания взимается дополнительная плата за половину суток по тарифу проживания. При задержке выезда более чем на 12 часов оплата производится за полные сутки по тарифу проживания.

4.8. Услуга раннего заезда или позднего выезда предоставляется потребителю при наличии в отеле свободных номеров (мест в номере) на момент заселения/выселения.

4.9. При заселении потребителя на срок любой продолжительности с него взимается предоплата за весь срок проживания. Потребитель письменно информируется и подтверждает свое согласие на срок проживания в отеле, подписывая регистрационную карту.

4.10. Исполнитель обеспечивает возможность проживания потребителя только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода по желанию потребителя проживание может быть продлено при наличии свободных номеров.

4.11. В случае невозможности предоставления отелем номера согласно условиям подтвержденной брони, отель предоставляет потребителю номер более высокой категории без дополнительной оплаты.

4.12. За проживание в отеле детей до 6 лет (при семейном размещении) без предоставления ребенку отдельного места плата не взимается. Для детей до 3-х лет бесплатно предоставляется детская кроватка по запросу.

4.13. При предоставлении дополнительного места для детей, старше 3-х лет, и взрослых взимается плата в соответствии с ценами, действующими на момент бронирования/заселения.

Дополнительное место предоставляется только в номерах следующих категорий: улучшенный номер 1 категории || Superior, номер повышенной комфортности || Junior Suite.

Максимальное количество дополнительных мест в номере – 1.

4.14. При отсутствии потребителя в отеле более двух часов после расчетного часа без оплаты услуги позднего выезда и/или при обнаружении забытых потребителем вещей, администрация отеля создает комиссию, производит опись имущества, находящегося в номере. Имущество потребителя сдается в камеру хранения отеля. Хранение забытых вещей осуществляется в течение 1 календарного года с момента выезда потребителя (владельца забытой вещи).

4.15. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери карты Гостя или ключа от номера, потребитель обязан незамедлительно сообщить об этом в службу приема и размещения (дежурному администратору) для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

4.16. Сотрудники отеля имеют право проверить сохранность номера в период проживания или при выезде потребителя, и в случае обнаружения повреждений имущества, предъявить соответствующее требование о возмещении ущерба потребителю.

4.17. Отель предлагает потребителям дополнительные услуги за плату по их желанию согласно прайс-листу дополнительных услуг по ценам, действующим на дату оказания этих услуг. При заказе дополнительных услуг потребитель вносит полную предоплату за все требуемые услуги.

V. Правила проживания в отеле

5.1. Для хранения крупногабаритного багажа в отеле предусмотрена бесплатная камера хранения. Администрация отеля рекомендует сдавать ценные вещи и документы на хранение в сейф отеля. За вещи, оставленные без присмотра в номере, ответственность несет потребитель.

5.2. В целях обеспечения порядка и безопасности в отеле потребителям запрещено:

-  Нарушать общепризнанные нормы поведения и морали, находиться в отеле в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения, принимать наркотические вещества;
-  Нарушать санитарные нормы и требования в гостиничном номере и общественных зонах отеля;
-  Находиться в общественных зонах отеля в ненадлежащем виде (полотенце, ином подобном виде), а также без одежды (в обнаженном виде);
-  Передавать ключи от номера и/или карту Гостя посторонним лицам;
-  Находиться посторонним лицам в номере. Встреча может проходить в общественных зонах отеля, при этом необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность приглашенного. Пребывание приглашенных лиц на территории отеля разрешается с 10:00 до 22:00. Размещение приглашенных лиц в номере допускается только после их регистрации в установленном порядке, а также при необходимой доплате, согласно

ценам на проживание. При несоблюдении указанных правил пребывание посторонних лиц в отеле может быть ограничено или прервано.

- ✚ Курить сигареты, а также электронные сигареты на всей территории отеля в соответствии с Федеральным законом "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" от 23.02.2013 N 15-ФЗ.

За нарушение данного правила администрация отеля вправе применить к потребителю санкции в виде денежной компенсации в размере 2000 (Две тысячи) рублей для проведения внеплановой генеральной уборки номера/помещения за каждый выявленный случай нарушения.

- ✚ Пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренными оснащением номера) электронагревательными приборами.
- ✚ Накрывать включенные торшеры, бра и настольные лампы;
- ✚ Уходя из номера, оставлять включенными электроприборы;
- ✚ Хранить и приносить в номера огнеопасные легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества, громоздкие вещи;
- ✚ Разводить огонь в необорудованных местах;
- ✚ Проносить на территорию отеля и хранить в номере оружие, баллоны с различным газом;
- ✚ Переставлять и выносить мебель из номера;
- ✚ Выносить продукты, посуду и столовые приборы из обеденной зоны без согласования с администрацией отеля;
- ✚ Выносить из лаунж-зоны книги, настольные игры, компьютеры и другое имущество отеля;
- ✚ Осуществлять любые действия, способные помешать другим гостям (громкие разговоры, музыка, использование ненормативной лексики и т.д.);
- ✚ Выносить белье, полотенца, халаты, инвентарь и другое имущество отеля из номера;
- ✚ Проявлять агрессию или действия, угрожающие безопасности здоровья или имущества других лиц;
- ✚ Выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон отеля;
- ✚ Причинять ущерб имуществу отеля;
- ✚ Нарушать покой других гостей отеля в период с 22⁰⁰ до 7⁰⁰;
- ✚ Размещать в номерах домашних животных;
- ✚ Мыть обувь в раковинах или душевых.

5.3. Исполнитель вправе расторгнуть договор с потребителем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих Правил. При выселении потребитель обязан оплатить фактически оказанные ему услуги и возместить компенсационную стоимость ущерба имуществу отеля при его наличии.

VI. Иные положения

6.1. С целью обеспечения безопасности и формирования дополнительной доказательной базы по совершенным в пределах отеля действиям, в том числе, и противоправного характера, в местах общего пользования и большого скопления людей ведется круглосуточное видеонаблюдение.

6.2. При оформлении заселения потребитель должен ознакомиться с инструкцией по пожарной безопасности. Всем потребителям необходимо знать и четко выполнять

последовательность действий при возникновении пожара или объявлении по системе оповещения о чрезвычайной ситуации в здании. Инструкция по пожарной безопасности дополнительно представлена в каждом номере.

6.3. Отель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

6.4. Администрация отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с потребителем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае грубого нарушения потребителем настоящих Правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

6.5. Администрация не несет ответственности за утрату ценных вещей потребителя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в отеле. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры по их возврату владельцам. Хранение забытых вещей осуществляется в течение 1 календарного года с момента выезда потребителя (владельца забытой вещи).

6.6. Книга отзывов и предложений находится на информационном стенде отеля.

6.7. Администрация отеля вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае грубого или неоднократного нарушения потребителем данных Правил, несвоевременной оплаты услуг отеля, причинения потребителем материального ущерба отелю, без компенсации оставшейся суммы за проживание.

6.8. В случае возникновения жалоб со стороны потребителя администрация отеля принимает все возможные, предусмотренные действующим законодательством РФ меры для урегулирования конфликта.

6.9. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация и потребители руководствуются действующим законодательством РФ.