

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «МАКС»

Николаева Ю.П.

От 01.01.2023 г.



**Правила проживания и пользования гостиничными услугами в
гостиницах «Соловецкая Слобода» и «Соловки Отель»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. ООО «МАКС» - ИНН 2901002134, ОГРН 105293001184 – является исполнителем, предоставляющим гостиничные услуги.
2. Настоящие Правила проживания в гостиницах ООО «МАКС» (далее – Гостиницы) разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г., «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. и «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства от 18 ноября 2020г. № 1853, с изменениями и дополнениями от 1 апреля 2021 г., Постановление Правительства России № 519.
2. Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостиницах:
«Соловецкая Слобода» - «БЕЗ ЗВЁЗД» Свидетельство о присвоении гостинице категории № АА-022/448-2022 от 09 октября 2022 г., выданное на основании решения аккредитованной организации ООО «Эндикон-Эксперт» до 08 октября 2025 г. Расположенной по адресу: 164070, Архангельская обл., п. Соловецкий, ул. Заозерная, д. 17А
«Соловки Отель» - «БЕЗ ЗВЁЗД» » Свидетельство о присвоении гостинице категории № АА-022/449-2022 от 09 октября 2022 г., выданное на основании решения аккредитованной организации ООО «Эндикон-Эксперт» до 08 октября 2025 г. Расположенной по адресу: 164070, Архангельская обл., п. Соловецкий, ул. Заозерная, д. 26 , а также предоставление дополнительных услуг.
3. Настоящие Правила регулируют отношения между Гостиницей и Потребителем услуг (далее – Гость).
4. Выполнение настоящих Правил обязательно как для Гостей, так и для персонала Гостиниц.
5. Договором с физическим лицом считается Регистрационная карта.

6. Гостиницы гарантируют Гостям соблюдение всех правил конфиденциальности.
7. Курение (в том числе электронных сигарет) в Гостиницах разрешено только в специально отведенных местах.
8. Администрация Гостиниц оставляет за собой право взыскать с Гостей возмещение ущерба или выселить за нарушение норм противопожарной безопасности, курение в неположенных местах и неподчинение законным требованиям администрации.

2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ, ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ

1. Гостиницы предназначены для временного проживания граждан.
2. Режим работы Гостиниц – круглосуточно.
3. Расчетный час в Гостиницах – 10:00 по местному времени, время заселения – 13:00.
4. Предоставление номера ранее 10:00 осуществляется только при наличии в Гостинице свободных номеров, готовых к заселению.
5. Плата за проживание в Гостиницах взимается в соответствии с расчетным часом Гостиницы, настоящими Правилами и действующим Прейскурантом. Прейскурант находится на стойке регистрации.
6. При размещении Гостя с 00 часов 00 минут до установленного расчетного часа (10:00 текущих суток) плата за проживание взимается в размере $\frac{1}{2}$ от стоимости суток выбранной категории номера (согласно п.27 «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» утвержденных Постановлением Правительства от 18 ноября 2020г. № 1853).
7. Для регистрации Гостя в Гостиницах, оформления и подписания Регистрационной карты установленного образца Гость предоставляет в службу приема и размещения, следующие документы, удостоверяющие его личность, оформленные в установленном порядке:
 - 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, 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 признанного 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.

8. Договор (регистрационная карта) заключается между Гостем и Гостиницей путем составления документа, подписанного двумя сторонами. При оформлении проживания Гость и администратор ставят свои подписи на регистрационной карте. Администратор службы приема и размещения после регистрации выдает ключи от номера.

9. Подписывая регистрационную карту, Гость соглашается с условиями и Правилами проживания в гостинице.

10. Регистрация Гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

11. Регистрация в Гостинице 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) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних граждан.

Заселение в Гостиницу 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 согласия законных представителей (одного из них).

12. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ». Номер в Гостинице для иностранных граждан предоставляется на основании – гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами). Размещение иностранных граждан по их прибытии производится в пределах срока действия визы или миграционной карты.

13. Администрация Гостиниц имеет право отказать в размещении лицам:

- не предоставившим документов, удостоверяющих личность;
- не согласным с условиями размещения/проживания в гостинице;
- с животными;
- нарушающим общественный порядок;
- находящимся в состоянии алкогольного/наркотического опьянения.

14. При регистрации и заселении Гостя оплата гостиничных услуг может быть произведена в полном объеме. При выезде из Гостиницы, Гость производит полный расчет за предоставленные гостиничные и дополнительные платные услуги.

15. Ранний заезд или поздний выезд предоставляется Гостям при наличии в Гостиницах свободных мест и оплата после и до расчетного часа производится в соответствии с утвержденным прейскурантом гостиницы.

16. При продлении проживания, в случае наличия свободных мест в Гостиницах, Гость оплачивает стоимость проживания за продленный период, согласно тарифам.

17. По просьбе Гостя посторонние лица могут находиться в Гостиницах с 8:00 до 23:00, но в случае, если остаются после 23:01 они должны быть зарегистрированы в службе приема и размещения и должны оплатить проживание.

18. Гость возмещает ущерб, причиненный гостинице, согласно стоимости, прописанной в утвержденном Прейскуранте, который находится на стойке регистрации.

19. При заказе дополнительных услуг Гость вносит полную предоплату за все требуемые услуги.

20. За утерю ключа от номера Гость обязан возместить ущерб, причиненный отелю в соответствии с утвержденным прейскурантом Гостиниц.

21. **Курение во всех номерах Гостиниц строго запрещено.** Гость обязан возместить убытки, причиненные последствиями курения в соответствии с утвержденным прейскурантом Гостиницы. Средства идут на возмещение расходов по уборке, очистке содержимого комнаты и воздуха от запаха дыма.

22. В день отъезда Гость обязан освободить номер до расчётного часа (до 10:00 текущих суток). Продление проживания производится только при отсутствии следующего бронирования на данный номер. При наличии свободных номеров в Гостинице, Гостю может быть предоставлен другой номер.

23. Передача ключа от номера администратору Гостиницы производится после проверки номера горничной.

24. Обнаруженные забытые вещи после выезда Гостя (после сдачи номера и ключа), Гостиница хранит в течение 6 месяцев. При обнаружении забытых вещей составляется Акт и производится соответствующая запись в «Журнале забытых вещей». Получить вещи можно только при предъявлении паспорта в течение 6 месяцев. После окончания срока хранения вещь утилизируется.

25. В случае отсутствия Гостя по месту проживания, по истечении оплаченного срока проживания более часа, вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащем освобождению, помещаются Гостиницей на хранение в пригодное для этих целей помещение. Выемка вещей из номера происходит в присутствии комиссии (не менее 3 человек – работников Гостиницы), при этом составляется Опись имущества, с указанием даты, времени, фамилий членов комиссии и их подписями. Гость ставится в известность о

предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Гостиницы располагает его контактами.

26. Дополнительные платные услуги в Гостинице оказываются в соответствии с утверждённым Прейскурантом. Вся информация о дополнительных услугах и действующих ценах находится на стойке Администратора Гостиницы.

27. Гостиница не несёт ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической, тепловой энергии, водоснабжения).

28. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего Порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

29. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Гостиницы в случаях нарушения Правил проживания, проявление со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности, здоровью и имуществу других лиц.

30. Гостиница не несёт ответственность за утрату денег, валюты, ценных бумаг, банковских и телефонных карт, ювелирных изделий и других ценностей.

31. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории и в помещении Гостиницы (за исключением гостевых комнат) систем видеонаблюдения.

32. Книга отзывов и предложений находится у Администратора и выдаётся по первой просьбе Гостя, кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии. Порядок проживания в Гостиницах разработан на основе Закона РФ «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утверждённых Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020 г.

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ, АННУЛЯЦИИ

1. В Гостиницах следующие виды подтвержденных бронирований:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиницы ожидают Гостя до 10 часов дня, следующего за днем запланированного заезда. Бронирование гарантируется путем предоплаты как минимум первых суток проживания. Оплата производится после получения подтверждения бронирования от Гостиницы. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с заказчика

взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиницы ожидают Гостя до 18 часов, в день заезда, после чего договор прекращается. Оплата при негарантированном бронировании производится Гостем по прибытии в Гостиницу у стойки регистрации.

2. Бронирование осуществляется при наличии возможности размещения/оказания услуги, а также при условии предоставления Гостем необходимой для этого информации (контактную информацию для связи, количество клиентов, фамилии и гражданство клиентов; дату и время заезда, выезда; количество и категория номеров; вид оплаты; банковские реквизиты для выставления счёта, дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание) и его согласия с тарифами и правилами бронирования/размещения/предоставления услуг в Гостиницах.

3. Бронирование считается завершённым лишь после получения Гостем от Гостиниц подтверждения бронирования с номером бронирования.

4. Плата за бронирование не взимается.

5. Гостиницы вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

6. При последующем изменении заявки на бронирование Гость предоставляет Гостинице сведения не позднее, чем за сутки до момента поселения. При размещении большего количества человек, чем указано в предварительной заявке, администрация Гостиниц не гарантирует наличие возможности предоставления мест.

7. Гость вправе аннулировать заявку путём обращения в отдел бронирования в письменной форме, а также путем непосредственного обращения в службу размещения не позднее, чем за 7 суток до момента поселения.

8. В случае своевременной аннуляции заявки, возврат денежных средств осуществляется после письменного обращения Гостя. В письме о возврате необходимо указывать номер бронирования, название Гостиницы и реквизиты для перечисления денежных средств.

9. Гость вправе в любое время отказаться от услуг Размещения в Гостиницах при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 и 2 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

Гость обязан:

- соблюдать установленные в Гостиницах Правила проживания;
- своевременно и полностью оплачивать предоставленные Гостиницами услуг. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости услуг, оказанных Гостиницами, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при выезде из Гостиниц произвести окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, и сдать номер горничной и ключ от номера администратору службы приема и размещения;
- не беспокоить других проживающих, соблюдать тишину и общественный порядок;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту в номере и других помещениях Гостиниц;
- строго соблюдать правила пожарной и электробезопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- в случае возгорания и неисправности электроприборов в номере немедленно сообщать об этом администратору или любому сотруднику Гостиницы;
- уходя из номера, закрывать окна, водопроводные краны, выключать свет, телевизор, фен, кондиционер и другие электроприборы;
- в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы возместить стоимость нанесённого Гостинице ущерба, согласно действующему Прейскуранту на порчу Гостиничного имущества (Прейскурант находится у администратора гостиницы), в соответствии с законодательством РФ, а также нести ответственность за иные нарушения. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах.

Гостю запрещается:

- передавать посторонним лицам ключи от номера и карту гостя гостиницы, оставлять в номере посторонних лиц в своё отсутствие;
- размещать в номере посторонних лиц после 23:01 без регистрации и

оплаты их пребывания;

- размещаться в номерах и пребывать на территории с животными, птицами, рептилиями;
- уносить из Гостиницы ключ от номера;
- приносить на территорию Гостиниц и хранить в номере оружие, громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, химические и радиоактивные вещества, ртуть и т.п.;
- использовать в номере электронагревательные приборы (электроплитки, мультиварки и т.д.), кроме гостиничных, самовольно подключать телефонные устройства, факсы и другие средства связи;
- регулировать системы отопления и центрального кондиционирования;
- нарушать общепризнанные нормы поведения, в том числе находиться на территории Гостиниц в состоянии наркотического, токсичного и алкогольного опьянения;
- проявлять агрессию или совершать действия, угрожающие безопасности и здоровью людей или их имущества;
- причинять ущерб имуществу Гостиницы;
- загрязнять территорию Гостиницы, для сбора мусора предназначены урны;
- перенастраивать телевизоры, пульты;
- перемещать мебель и оборудование в номере и вне его.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ГОСТИНИЦЫ

1. Гостиницы обязаны информироватьGuests при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, о форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление Гостям дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.
2. Гостиницы обязаны обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания, правилах противопожарной безопасности и правилах пользования электробытовыми приборами.
3. Гостиницы предоставляют Гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
 - доступ к беспроводному Интернету;
 - вызов такси;
 - доставка в номер корреспонденции;
 - побудка к определенному времени;
 - выдача швейных принадлежностей;
 - предоставление кипятка;

- предоставление медицинской аптечки (находится у администратора гостиницы);
- вызов скорой помощи и других специальных служб;
- предоставление справочной информации.

4. Гостиницы вправе произвести замену предоставленного Гостю номера и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

5. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

6. В случае грубого нарушения Правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Гостиниц имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Гостиницах с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

7. Гостиницы обеспечивают сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Гостиницах и условий настоящих Правил. В случае обнаружения забытых вещей Гостиницы принимают все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.

8. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей, не сданных на хранение, Гостиницы ответственности не несут.

10. Гостиницы не несут ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиниц.

11. Гостиницы обеспечивают полное соответствие качества предлагаемых Гостям услуг нормам СЭС, другим нормативным актам.

12. Гостиницы обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиниц.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

1. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы приема и размещения и выдается по первому требованию Гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.
2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.
3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Гостиниц, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.
4. По всем не рассмотренным в Настоящих правилах вопросам Администрация Гостиниц руководствуется законами и нормами Российской Федерации.