

Утверждаю:  
ИП Салий С.В.  
гостиница «Бэлль»

---

## Порядок предоставления гостиничных услуг в гостинице «Бэлль»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие правила проживания (далее - Правила) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 г., Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 г. №1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления комплекса услуг по обеспечению временного проживания между потребителем (далее - Гость) и исполнителем (гостиница «Бэлль», далее - Отель) в помещениях исполнителя, расположенных по адресу: г. Анапа, Краснодарский край, ул. Терская № 111

1.3. Режим работы Отеля - круглосуточный.

1.4. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора публичной оферты, заключаемой между Отелем и Гостями.

1.5. С настоящими правилами и текстом договора публичной оферты Гость может ознакомиться

- в «Уголке потребителя» на стойке регистрации Отеля
- на официальном сайте Отеля [www.anapa-bell.ru](http://www.anapa-bell.ru)

### 2. Размещение гостей в Отеле и оплата услуг

2.1. Размещение гостей осуществляется при соблюдении следующих условий:

2.1.1. Наличие подтвержденного заказа на имя Гостя. Гости без предварительного заказа размещаются при наличии свободных номеров. Размещение Гостей по их прибытии производится на срок, указанный в заявках (для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты).

Срок размещения может быть продлен при наличии свободных номеров.

2.1.2. Предъявление Гостем оригинала документа, удостоверяющего его личность:

- Паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- Свидетельства о рождении - для лиц, граждан РФ, не достигших 14 лет \*\*;
- Паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ и для лиц, постоянно проживающих на территории РФ
- Водительского удостоверения гражданина РФ
- Военного билета (удостоверения военнослужащего) гражданина РФ в период военного положения или мобилизации.
- Паспорта иностранного гражданина, визы на въезд в РФ и миграционной карты;
- Документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешения на временное проживание лица без гражданства, вида на жительство лица без гражданства.

2.1.3. Заполнение Гостем регистрационной карты, в которой указаны условия, сроки и стоимость проживания.

2.2. Отель предоставляет Гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- Ежедневная уборка номеров
- Смена постельного белья не реже 1 раз в три дня
- Смена полотенец ежедневно
- Предоставление гигиенических принадлежностей
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении;

- Пользование гладильными принадлежностями
- Предоставление холодной и горячей воды
- Бесплатный доступ к сети Wi-Fi в соответствии с правилами и техническими возможностями провайдера, обеспечивающего доступ к данной услуге в Отеле
- Вызов скорой помощи
- Пользование медицинской аптечкой/ тонометром
- Побудка к определенному времени
- Справочная информация по городу
- Вызов такси

---

\*Размещение 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), содержащее обязательство Законного представителя произвести оплату услуг и дополнительных услуг (за исключением случаев, когда несовершеннолетний оплачивает услуги из собственных средств), а так же нести полную ответственность за действия несовершеннолетнего при проживании в Отеле.

\*\*Размещение 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) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

2.3. По запросу Гостя Отель предоставляет информацию о дополнительных платных услугах. Полный прейскурант на дополнительные услуги представлен в открытом доступе на стойке регистрации (Уголок потребителя).

2.4. Оплата за проживание осуществляется по гостиничным суткам. При проживании гостя в Отеле в период гостиничных суток оплата производится за полные сутки.

Гостиничные сутки:

- стандартное время заезда - с 14:00 текущего дня;
- стандартное время выезда - до 12:00 следующего дня по местному времени.

При нестандартном заезде и выезде производится дополнительная оплата в следующем размере:

- при раннем заезде с 06-00 до 14-00: в размере половины стоимости суток или полной стоимости суток в зависимости от сезона.

- при позднем выезде: до 18.00 - в размере половины стоимости за сутки проживания, **после 18.00 - в размере полной стоимости за сутки проживания.**

В случае, если Отель имеет возможность разместить Гостя до 14-00 местного времени (уборка произведена, либо помещение не было занято) дополнительная оплата с Гостя не взимается.

2.5. За проживание детей до 3 лет (при семейном размещении) **без предоставления** ребенку отдельного места плата не взимается.

2.6. Оплата услуг производится Гостем (или его представителем) на расчетный счет, или в кассу Отеля, при расчете наличным платежом, банковской картой. При безналичном переводе оплата должна поступить на расчетный счет Отеля не позднее, чем за сутки до даты заезда. Если на момент заезда оплата по безналичному расчету не была произведена, по согласованию сторон возможно изменение формы оплаты на наличный расчет, в противном случае Отель оставляет за собой право аннулировать заказ и/или отказать Гостю в размещении.

2.7. При необходимости сокращения срока проживания, Гость или заказчик оплачивают фактически понесенные расходы отеля, размер которых определяется отелем.

### 3. Права и обязанности отеля

#### 3.1. Отель обязан:

- Проинформировать Гостей о правилах проживания, пожарной безопасности, предоставляемых услугах, форме и порядке их оплаты.
- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги
- Обеспечить полное соответствие санитарно-гигиеническим нормам и другим нормативным актам качества предлагаемых услуг.
- Обеспечить конфиденциальность данных о Гостях Отеля в соответствии с действующим законодательством РФ
- Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению неполадок в номерах Отеля.
- Регистрировать гостей, являющихся гражданами РФ, в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ
- Осуществлять постановку иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ. Для иностранных граждан эта услуга может быть платной.
- Обеспечить сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, в соответствии с установленным порядком. Деньги, ценные бумаги, драгоценности, гостю целесообразно оставлять в сейфе в номере или на стойке регистрации Отеля. При условии соблюдения настоящего правила, отель гарантирует гостям сохранность личных вещей
- В случае обнаружения забытых вещей принимать все меры по возврату их владельцу. Если это сделать не удалось, обеспечить сохранность до передачи их гостю или его доверенному лицу в течение трёх месяцев, а ценных вещей и денег в течение одного года с момента составления акта о забытых вещах.

#### 3.2. Отель имеет право:

- Посетить номер в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения порядка проживания, общественного порядка, правил пользования бытовыми и сантехническими приборами
- Переселить потребителя в равнозначный номер в случае обнаружения необходимости произвести в его номере экстренный ремонт или проведения мероприятий по устранению причин, препятствующих его нормальному использованию.
- Выселить потребителя в случае нарушения им настоящих правил, несвоевременной оплаты предоставленных услуг или проявления в отношении персонала или других потребителей агрессии и других действий, угрожающих их безопасности или здоровью ;
- Поместить вещи, оставленные потребителем в номере, подлежащем освобождению в связи с истечением оплаченного срока проживания, в комнату хранения. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Отеля располагает информацией о месте его нахождения.

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

### 4. Права и обязанности Гостя.

#### 4.1. Гость вправе:

- Получать полную информацию об услугах и пользоваться услугами, предоставляемым Отелем
- При обнаружении недостатков в оказанной услуге Гость в праве потребовать их безвозмездного устранения

- Приглашать посетителей в свой номер с 07:00 до 23:00.

#### 4.2. Гость обязан:

- Соблюдать установленный Отелем порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг
- Соблюдать установленный расчетный час при выезде
- Не передавать ключ от номера третьим лицам и оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору найма). Если посетители Гостя остаются в номере после 23:00, проживающему Гостю необходимо зарегистрировать посетителей в качестве Гостей в установленном порядке (п.п. 2.1.2. настоящих Правил). Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

• Гость несет финансовую и юридическую ответственность за все возможные последствия визита к Гостю третьих лиц

- Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля
- Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется Отелем в соответствии с действующими Прейскурантом ущерба, находящемся в Уголке потребителя.
- Не беспокоить других гостей, проживающих в Отеле соблюдать тишину и порядок в номере и общественный порядок в Отеле
- Не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо - теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля
- Строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара. Запрещено проносить в Отель и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть, использовать пиротехнические изделия. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Отеля предоставить документы удостоверяющие данное право.
- При уходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер
- При выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить администратора Службы размещения о своем выезде и сдать ключи администратору.

#### **В случае пожара :**

- Немедленно сообщить о случившемся администратору отеля
- При задымленности комнаты двигаться к выходу пригнувшись или ползком, так как дым и газы поднимаются вверх.
- Покинуть номер, плотно закрыв за собой дверь и направляться к выходу.
- При эвакуации пользоваться световыми указателями
- При невозможности покинуть номер, проверить, есть ли дым снаружи. Если дым есть, окно не следует открывать. Если дыма нет - окно открыть, вывесить наружу простыню или одеяло и позвать на помощь. Если дверь стала горячей, дверь не открывать. Намочить полотенца и простыни и закрыть ими щели вокруг двери. Прикрыть рот мокрым полотенцем. Если стены и дверь номера горячие, облить их водой и пытаться постоянно поддерживать во влажном состоянии.

4.3. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных помещениях Отеля систем видео наблюдения.

### 5. Порядок разрешения споров.

5.1. Книга отзывов и предложений находится в «Уголке потребителя» и выдается по

первому требованию гостя.

5.2. 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

5.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Отеля, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний. Гость имеет право при наличии акта о выявленных нарушениях в течение 14 дней со дня их обнаружения предъявить свои претензии. При отсутствии упомянутого выше акта рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.

5.4. В случаях, непредусмотренных настоящими Правилами, Отель и Гость руководствуются действующим законодательством РФ для разрешения спора