

**ПРАВИЛА**  
**Предоставления гостиничных услуг**  
**в Отель-бутик «Богоявленский»**  
**ООО «Волга-Консалтинг» (далее – «Отель»)**

**Уважаемые гости!**

Благодарим Вас за то, что Вы выбрали для проживания в городе Ярославль наш Отель. Персонал Отеля сделает всё, чтобы Ваше пребывание в Отеле-бутик "Богоявленский" было приятным и комфортным. Просим вас ознакомиться с правилами предоставления гостиничных услуг в нашем Отеле.

**Общие положения**

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 2020г. № 1853 и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуется - услуги).

Под гостиничными услугами в настоящих правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Отеле-бутик «Богоявленский», расположенном по адресу: 150000, г. Ярославль, ул. Которосльская набережная, д.24, а также дополнительных услуг.

Право на оказание Отелем-бутик «Богоявленский» гостиничных услуг подтверждается свидетельством №76/АА-177-2021-112-2022 от 29.08.2022г. о присвоении гостинице категории «Три звезды».

Возможность проживания в Отеле предоставляется гражданам Российской Федерации и стран СНГ, а также гражданам других иностранных государств.

Размещение в Отеле, как правило, производится на основании поступивших от организаций или частных лиц предварительных заявок на бронирование номеров (мест).

Регистрационная карта является договором на оказание гостиничных услуг, заключаемым между Отелем и Гостем. Подписывая регистрационную карту, Гость дает свое согласие на заключение данного договора.

## Условия бронирования

### **1. Гарантированное бронирование.**

Гарантированное бронирование считается гарантированным при условии внесения предоплаты до заезда частично или полностью (но не менее чем за 1 (одни) сутки) наличными, безналичным платежом или банковской картой. В этом случае Отель обязуется предоставить гостю размещение согласно его заявке. В случае неявки гостя в указанную в заявке дату, Отель обязуется не аннулировать бронирование до 12:00 следующих суток.

При внесении частичной предоплаты по гарантированному бронированию, оставшая часть суммы за проживание вносится гостем при заезде.

В случае отказа от проживания, не заезда Гостя, изменения или отмены гарантированного бронирования менее, чем за 24 часа 14:00 местного времени дня предполагаемого заезда или с момента бронирования в праздничные дни, предоплата в размере стоимости одних суток проживания по гарантированному бронированию взимается Отелем в качестве оплаты за фактический простой номера, и не подлежит возврату.

### **2. Негарантированное бронирование.**

Негарантированное бронирование считается негарантированным без наличия предоплаты наличными, безналичным платежом или банковской картой.

При негарантированном бронировании номер может быть сохранён за гостем до 15:00 часов. После 15:00 Отель оставляет за собой право отменить бронирование и выставить его в продажу в случае, **если Гость не подтвердил свое бронирование за сутки до предполагаемого приезда в Отель.**

Расчетный час в Отеле 12:00. В случае продления проживания в номере, необходимо сообщить об этом на стойку администратора заблаговременно, не позднее, чем за 4 часа расчетного часа даты выезда. В ином случае Отель не гарантирует продление проживания в номере.

**3. Групповое бронирование** – это единовременное бронирование 5 (пяти) и более номеров, которое может быть осуществлено через отдел продаж или службу Приема и размещения.

**4. Индивидуальное бронирование** – это единовременное бронирование до 5 номеров.

## Условия аннуляции и изменения бронирования

Изменение или отмена заявки на размещение производится в соответствии со способом ее создания (по телефону, форма бронирования на сайте, мессенджер, электронная почта, сторонний сервис бронирования отелей);

При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в службу Приема и размещения заблаговременно, но не позднее, чем за 4 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен.

Отель имеет право переселить Гостя в другой номер аналогичной категории (в случае невозможности продления в данном номере), либо отказать в продлении проживания в случае отсутствия свободных номеров.

Продление проживания производится при внесении обязательной предоплаты в размере 100% стоимости проживания за продленный период.

При переселении в номер более высокой категории по просьбе Гостя, взимается разница между стоимостью оплаченного ранее номера и номера, в который Гость желает переселиться.

При переселении в номер категорией ниже по просьбе Гостя, разница (включая оплаченные доп. услуги) не возвращаются.

Лицам, находящимся в нетрезвом состоянии и допускающим грубость в отношении к персоналу, в размещении в Отеле отказывается независимо от их служебного положения.

### **Порядок оплаты предоставляемых гостиничных услуг**

Прейскурант – стоимость оказываемых услуг, установленная Отелем на определенный период или отельную дату. Прайс цен, утвержденный директором, находится на стойке Приема и размещения отеля. Стоимость номеров, доступных к бронированию на официальном сайте Отеля ([www.hotelbg.ru](http://www.hotelbg.ru)) установлена, согласно действующего прейскуранта;

Оплата услуг производится Гостем в полном объеме до заселения в номер.

Гость не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной период, в том числе, в момент размещения в Отеле.

Оплата за проживание в Отеле может производиться наличными деньгами, банковскими картами, а также безналичным расчетом в установленном порядке. При наличии заключенного договора, порядок определяется условиями договора.

Проживающим в Отеле гражданам могут предоставляться отдельные услуги как на платной основе (с согласия или по просьбе проживающих) на основании утвержденного прейскуранта цен, так и без дополнительной оплаты.

При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные дополнительные услуги.

### **Условия возврата предоплаты за проживание при досрочном выезде**

Возврат предоплаты за услуги проживания при раннем выезде из номера, если Гость уведомил администратора о сокращении сроков проживания более чем за 24 часа до нового времени выезда:

- В случае раннего выезда из номера до расчетного часа Гостю возмещается разница между фактической и предоплаченной стоимостью проживания в номере.
- В случае раннего выезда из номера после расчетного часа Гостю возмещается разница между фактической и предоплаченной стоимостью проживания в номере, где фактическая стоимость будет рассчитываться с учетом действующих тарифов и правил позднего выезда.

Возврат предоплаты за услуги проживания при раннем выезде из номера, если Гость уведомил администратора о сокращении сроков проживания менее чем за 24 часа, но не более чем за 12 часов до нового времени выезда:

- В случае раннего выезда из номера до расчетного часа, у Гостя из предоплаченной стоимости проживания в номере удерживается фактическая стоимость проживания, а также стоимость фактически понесенных расходов – в размере стоимости половины суток, забронированных мест.
- В случае раннего выезда из номера после расчетного часа у Гостя из предоплаченной стоимости проживания в номере удерживается фактическая стоимость проживания, рассчитанная с учетом действующих тарифов и правил позднего выезда, а также стоимость фактически понесенных расходов – в размере стоимости половины суток забронированных мест.

Возврат предоплаты за услуги проживания при раннем выезде из номера, если Гость уведомил администратора о сокращении сроков проживания менее чем за 12 часов до нового времени выезда:

- В случае раннего выезда из номера до расчетного часа, у Гостя из предоплаченной стоимости проживания в номере удерживается фактическая стоимость проживания, а также стоимость фактически понесенных расходов – стоимости одних суток забронированных мест.
- В случае раннего выезда из номера после расчетного часа у Гостя из предоплаченной стоимости проживания в номере удерживается фактическая стоимость проживания, рассчитанная с учетом действующих тарифов и правил позднего выезда, а также стоимость фактически понесенных расходов – стоимости одних суток забронированных мест.

### **Общие положения времени заезда и выезда**

Режим работы Отеля – круглосуточно.

Время заезда в Отель 14:00 по местному времени. Время выезда (расчётный час) 12:00 по местному времени.

Плата за проживание в Отеле по общему правилу взимается в соответствии с единым расчётным часом – 12:00 часов текущих суток по местному времени.

В Отеле установлена посуточная форма оплаты проживания. При проживании не более 24 часов плата взимается за сутки, не зависимо от расчётного часа.

Предельный срок проживания в гостинице граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан – согласно законодательству РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.

При заезде в Отель до расчётного часа взимается дополнительная плата за услугу «ранний заезд»:

- с 00:00 до 06:00 часов в размере половины стоимости одних суток проживания в номере,
- с 06:00 до 14:00 часов взимается согласно почасовой оплате.

В случае задержки выезда Гостя, оплата взимается в следующем порядке:

- с 12:00 и до 18:00 часов - почасовая оплата;
- с 18:00 и до 24:00 часов – за половину стоимости одних суток;
- после 24:00 часов – за полные сутки, начиная с расчетного часа.

Пропуск посетителей Гостя в номер без оформления возможно с 09:00 часов до 23:00 часов осуществляется только при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Количество посетителей не должно превышать двух. Проживающий Гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе посетителей.

Оформление посетителей Гостя в Отеле с 23:00 часов до 09:00 часов осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность Гостя и оплаты проживания за каждого Гостя в размере, соответствующем прейскуранту Отеля.

При осуществлении расчетов с Гостями Отель выдает кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

### **Порядок оформления проживания**

Оформление проживания в Отеле осуществляется при предъявлении Гостем документа, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации:

- Паспорта гражданина Российской Федерации;
- Временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- Документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина;
- Свидетельство о рождении (для несовершеннолетних, не достигших 14-летнего возраста) лица прибывшего в сопровождении законных представителей.

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) 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 согласия законных представителей (одного из них).

### **Условия предоставления дополнительного места**

Размещение дополнительного человека в номер возможно в соответствии с вместимостью номера.

Стоимость дополнительного места в номере является фиксированной. Акции, сезонные скидки или специальные предложения на нее не распространяются.

Категории дополнительных мест в номере:

- ребенок от 0 до 6 лет без предоставления места,
- ребенок от 0 до 14 лет на дополнительном месте,
- взрослый.

\*стоимость согласно действующему прейскуранту.

При заказе комплексного обеда или ужина для гостя на дополнительном месте, питание оплачивается сверх установленной платы за дополнительное место согласно действующему прейскуранту.

### **Проживающие в Отеле граждане обязаны:**

Соблюдать установленный Отелем порядок проживания;

Соблюдать режим тишины;

Соблюдать правила общественного порядка на территории Отеля;

В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется ценами, согласно утверждённому директором прейскурантом.

Закрывать при уходе из номера водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы;

Соблюдать правила пожарной безопасности и правила пользования электроприборами.

Своевременно оплачивать свое проживание и оказанные дополнительные услуги в Отеле.

Не допускать грубостей к обслуживающему персоналу Отеля.

Поддерживать чистоту в номере и в местах общего назначения.

Не засорять канализационную систему, сбрасывая в унитаз махровые салфетки, целлофановые пакеты и другой мусор.

Бережно относиться к инвентарю и оборудованию Отеля.

При выезде из Отеля производить окончательный расчет за предоставленные услуги и сдать ключ в службу Приема и размещения.

### **Проживающим в Отеле запрещается:**

Оставлять в номере посторонних лиц в своё отсутствие;

Оставлять посторонних лиц в номере после 23.00;

Передавать посторонним лицам ключ от номера или карточку гостя;

Проживать в номере с домашними животными и птицами;

Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50\*50 должны храниться в камере хранения отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей), взрывчатые, токсичные материалы, оружие. Оружие, как и другие ценные вещи должны храниться в сейфе;

Пользоваться электрическими приборами, за исключением приборов, установленных в номере;

Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Отеля;

Курение на всей территории Отеля, в номерах, во всех помещениях и общественных зонах запрещено (согласно Федеральному закону № 15 от 23.02.2013г). В случае нарушения данного пункта, Отель оставляет за собой право взыскать с Гостя дополнительную плату за антитабачную обработку помещения. В случае срабатывания датчиков системы пожарной сигнализации дополнительно взимается штраф, установленный администрацией Отеля;

Нарушать покой других гостей, создавая шум;

Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Отеля (лобби, холлы этажей);

Выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Отеля;

Выносить продукты питания со «шведского стола» ресторана отеля.

### **Обязанности Отеля:**

Отель обязан предоставлять проживающим Гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- Вызов скорой помощи;
- Пользование медицинской аптечкой;
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- Побудка к определенному времени;

- Предоставление кипятка.

Отель обязуется:

- Своевременно и в полном объеме предоставлять проживающим Гостям оплаченные гостиничные услуги.
- Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг.
- Обеспечить конфиденциальность информации о проживающих и посетителях Отеля.
- Предоставлять по требованию проживающих «Книгу отзывов и предложений».

Отель отвечает за сохранность вещей проживающих в соответствии с существующим законодательством Российской Федерации и со следующими условиями:

- В случае нарушения Отелем настоящих Правил, защита прав проживающих, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

**Дополнительная информация об условиях проживания**

В случае истечения срока проживания в номере и отсутствия гостя (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на хранение в сейф, службы Приема и размещения, остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей».

Порядок и правила хранения и получения имущества из «Камеры забытых и найденных вещей», утвержден директором Отеля и находится в службе Приема и размещения.

Отель, в соответствии со статьей 925 Гражданского Кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Администрация Отеля не несет ответственность за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в службе Приема и размещения.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Отеля в службу Приема и размещения. В противном случае, Отель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

В случае обнаружения забытых вещей Отель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Отель хранит забытую Гостем в Отеле вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся в «Камере забытых вещей» до 1 года.

Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Отель 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».

Гость вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Отелю фактически понесенных им расходов.

Все Гости имеют право на свободное посещение холла, ресторана и других предназначенных для общего пользования помещений, за исключением случаев закрытия на специальное обслуживание.

Лица с признаками сильного алкогольного или наркотического опьянения, лица в неопрятной (грязной) одежде, а также несовершеннолетние до 14 лет, без сопровождения взрослых, не имеют права находиться в здании Отеля. Лица, находящиеся без соответствующего разрешения в номерном фонде или в служебных помещениях Отеля после выяснения причин могут быть выведены в места, предназначенные для свободного посещения.