

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель генерального директора
ООО «ОТЕЛЬ»
Дорогова М.П.

Генеральный директор ООО «ОТЕЛЬ»
Стешин А.В.

ПРАВИЛА **проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами**

1. Общие положения

1.1 Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

- **«Исполнитель»** – ООО «ОТЕЛЬ», предоставляющее потребителю гостиничные услуги по адресу: 430005, РФ, РМ, г. Саранск, ул. Советская 54, далее Гостиница;
- **«Потребитель», «Гость»** – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- **«Заказчик»** – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее – Договор), 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;
- **«гостиничные услуги»** – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице «ООО «ОТЕЛЬ», включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем в данных правилах;
- **«цена номера»** – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;
- **«время выезда (расчетный час)»** – время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя;
- **«время заезда»** – время, установленное Исполнителем для заезда потребителя.

1.2 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и с Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1.3 Право на оказание Гостиницей гостиничных услуг подтверждается Свидетельством о присвоении Гостинице соответствующей категории 4 звезды №63/АА-80/775-2023, выданного аккредитованной организацией ООО «ОТЕЛЬ-Эксперт» (регистрационный номер аттестата аккредитации N АА-80), 16 июня 2023 г., срок действия: с 16/06/2023г. по 15/06/2026 г. Номер реестровой записи, присвоенный в реестре классифицированных средств размещения: 550013944.

1.4 Предельный срок проживания в Гостинице для граждан РФ не устанавливается. Для иностранных граждан: в соответствии со сроками, установленными законодательством РФ и/или сроками действия визы, миграционной карты.

1.5 Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

1.6 Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) Гостиницы:

- Ресторан 06:30 – 24:00 по будним дням; 7:00 – 24:00 по выходным дням;
- Бар круглосуточно.

Исполнитель вправе изменить время и режим работы ресторана и бара, при этом

разместив информацию об изменении в доступном для Потребителя месте.

1.7 Режим работы прачечной – 08:00 – 18:00. Исполнитель вправе изменить время и режим работы прачечной, при этом разместив информацию об изменении в доступном для Потребителя месте.

1.8 Время выезда – 12:00 по Местному времени.

1.9 Время заезда – 15:00 по Местному времени.

1.10 В Гостинице установлена посуточная оплата проживания в отеле. Посуточная оплата проживания применяется в случаях, когда в заявке (Договоре) об оказании гостиничных услуг единицей измерения периода проживания в Гостинице является расчетные сутки. Под расчетными сутками понимается: в первые сутки проживания – период с расчетного часа (установленного для заезда) первого дня проживания до 12:00 часов следующего дня; во вторые и последующие сутки проживания – период с 12:00 часов дня текущих суток до 12:00 часов дня следующих суток.

При проживании Потребителя менее суток (24 часа) плата взимается в размере, не менее чем за полные сутки, независимо от времени размещения.

1.11 Гостю может быть предоставлена услуга раннего заезда с 00:00 до 15:00, при этом взимается дополнительная плата в размере не менее чем за полные сутки (при условии бронирования номера с предыдущих суток).

При предоставлении раннего заезда с 06:00 до установленного часа регистрации, оплата взимается в размере 50 (пятидесяти) процентов от установленного тарифа за номер за сутки.

При оплате услуги раннего заезда в размере 50 (пятидесяти) процентов от установленного тарифа за номер завтрак в день заезда не включен, и Потребитель при желании может оплатить услугу завтрака отдельно.

1.12 В случае задержки выезда Потребителя после установленного Расчетного часа выезда плата за проживание взимается с Потребителя в следующем порядке, установленном Исполнителем:

- при выезде после Расчетного часа выезда текущего дня до 18:00 по Местному времени текущего дня Потребителем производится оплата проживания в размере 50 (пятидесяти) процентов цены номера;

- при выезде после 18:00 по Местному времени текущего дня, Потребителем производится оплата проживания в размере 100 (ста) процентов цены номера.

1.13 Ранний заезд и продление проживания в отеле не гарантированы и предоставляются по возможности после обязательного согласования с сотрудником службы приёма и размещения гостей, если они не были оговорены и заранее подтверждены отделом продаж или отделом бронирования.

1.14 Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается прейскурантами.

1.15 Информация о порядке проживания в Гостинице и пользования гостиничными услугами, включая настоящие Правила, Правила противопожарной безопасности (Приложение №1 к Настоящим правилам), Правила поведения проживающих в случае возникновения пожара и в экстремальных условиях (Приложение №2 к Настоящим правилам), Правила пользования электробытовыми приборами (Приложение №3 к настоящим правилам) и Правила проживания в гостинице с животными (Приложение №4 к настоящим правилам) имеются в наличии информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы.

1.16 Информация об Исполнителе гостиничных услуг и оказываемых им услугах размещена в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в службе приема и размещения Гостиницы).

1.17 Перечень дополнительных услуг, оказываемых Гостиницей, не входящих в цену номера, а также цены на дополнительные услуги установлены Приложением №6 к настоящим Правилам.

2. Порядок заключения и изменения договора на оказание гостиничных услуг

2.1 Договор считается заключенным при следующих условиях:

- договор подписан двумя сторонами;

- Исполнитель подтвердил заявку, направленную ему Заказчиком (Потребителем), а также, если Заказчиком (Потребителем) совершены действия, направленные на получение услуг (в т.ч.

уплата им соответствующей суммы Исполнителю).

Договор, который заключается с Потребителем или с Заказчиком – физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

При заключении договора на оказание услуг проживания с Заказчиком – юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем его условия устанавливаются по соглашению сторон.

2.2 Договор на оказание гостиничных услуг должен содержать:

- наименование, ОГРН, ИНН Исполнителя;
- сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность – если Заказчиком является физическое лицо; либо наименование, адрес, ИНН, ОГРН организации или индивидуального предпринимателя);
- сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;
- сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);
- период проживания в гостинице;
- время заезда и время выезда (расчетный час);
- тип (форма) оплаты.

Во всем остальном содержание и порядок заключения, изменения, расторжения договора определяется Гражданским кодексом РФ и условиями самого договора.

3. Форма, условия и порядок бронирования и аннулирования бронирования

3.1 Исполнитель осуществляет бронирование путем принятия от Потребителя (Заказчика) сведений для осуществления бронирования по телефону +7 8342 30 98 22, электронной почте или по иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя (Заказчика).

Заявка составляется в произвольной форме, но обязательно должна содержать:

- тип заявки (бронирование, изменение, аннуляция (отказ));
- сведения о Заказчике (наименование, адрес, ИНН, ОГРН и реквизиты организации или ФИО, адрес, ИНН, ОГРНИП индивидуального предпринимателя или ФИО, адрес физического лица);
- ФИО гостей, направляемых Заказчиком, либо сведения о Потребителе;
- даты и время заезда и выезда гостей (Потребителя);
- категория бронируемого номера, количество номеров;
- тип размещения (одноместное, двухместное, дополнительное место);
- условия и порядок оплаты (наличными, банковской картой, безналичный расчет);
- контакты (ФИО, номер телефона или электронная почта) лица, ответственного за бронирование и размещение.

3.2 Бронирование номера через сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте Гостиницы.

3.3 Исполнитель применяет следующие виды бронирования:

А) гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя (также именуемого «Потребитель», «Заказчик») до расчетного часа (12:00 по Местному времени) дня, следующего за днем запланированного 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 сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

Б) негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до 16:00 по Местному времени дня заезда, после чего бронирование аннулируется.

3.4 Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем подтверждения бронирования, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) отеля, Госте (Потребителе), категории заказанного номера и его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в отеле, а также иные, определяемые отелем сведения.

3.5 Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера. Бронирование возможно только при наличии свободных

номеров соответствующей категории на весь запрашиваемый период.

3.6 Авансовый платеж при бронировании номера вносится Потребителем или Заказчиком в сроки, указанные в выставленном Исполнителем счете–подтверждении или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на Сайте Исполнителя в сети Интернет или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет.

3.7 В случае, если Потребителем (Заказчиком) не внесен авансовый платеж в установленный срок, бронирование считается негарантированным, а просроченный к оплате счет–подтверждение в части цены утрачивает свою правовую силу. Оплата цены номера по такому бронированию осуществляется Потребителем (Заказчиком) по цене, действующей на дату заселения.

3.8 При размещении Потребителя авансовый платеж засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.

3.9 Потребитель не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе в момент размещения в Гостинице.

3.10 Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) без применения к нему каких–либо санкций до 18:00 часов дня, предшествующего дате заезда. Договором с Заказчиком может быть установлено иное время, до которого отмена гарантированного бронирования производится без применения каких-либо санкций.

Порядок внесения изменений или отмены/отказа от бронирования зависят от условий забронированного тарифа. Гостиница оставляет за собой право выставить счет гостю в случае незаезда или поздней отмены бронирования в соответствии с условиями, прописанными в подтверждении бронирования.

3.11 Отказ от бронирования осуществляется путем принятия от Потребителя (Заказчика) сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от Потребителя (Заказчика). Договором с Заказчиком может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого Заказчика.

3.12 В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя, Исполнитель оставляет за собой право взыскать с Потребителя (Заказчика) плату за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания.

3.13 Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям на сайте Исполнителя в сети Интернет или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, могут предусматриваться иные условия аннуляций (отказа от гарантированного бронирования).

Если бронирование осуществляется Заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том числе право бронирования на условиях, предусмотренных для негарантированного бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с Заказчиком.

3.14 При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за Гостиницей.

3.15 Оформляя бронирование, Гость (Заказчик) соглашается с настоящими Правилами, а также правилами проживания в Гостинице. В случае несогласия с какими-либо положениями документа, Гостиница рекомендует отказаться от дальнейших действий по оформлению бронирования. Оформление бронирования означает принятие условий настоящих Правил, а также Правил проживания в Гостинице.

4. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг

4.1 Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с прейскурантами, утвержденными Исполнителем гостиничных

услуг.

4.2 При этом под прейскурантами понимаются внутренние локальные нормативные акты, содержащие цены номеров; стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати); перечень и стоимость дополнительных гостиничных услуг, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в цену номера.

Прейскуранты размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, и заверены генеральным директором Гостиницы.

4.3 Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере и иных факторов, и действуют в течение ограниченного времени. Цена номера для каждого Потребителя (Заказчика) устанавливается на момент подтверждения бронирования Исполнителем гостиничных услуг согласно действующему на такой момент прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – при размещении Потребителя согласно прейскуранту, действующему на момент размещения.

4.4 Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

4.5 К оплате гостиничных услуг принимаются наличные денежные средства, а также кредитные карты следующих платежных систем: VISA, MASTERCARD/EUROCARD, AMERICAN EXPRESS, JCB, Union Pay, MAESTRO, MIR.

4.6 В момент размещения (при заключении Договора об оказании гостиничных услуг – регистрационной карты) Потребитель обязуется оплатить стоимость проживания в полном объеме.

4.7 Потребитель при желании воспользоваться дополнительными платными услугами (услуги стирки, авкачистки, телефонная связь и др.) в момент размещения в Гостинице оплачивает депозит, под которым понимаются денежные средства в сумме, установленной соответствующим прейскурантом, если иное не согласовано сторонами при заключении договора. Депозит является способом обеспечения оплаты Потребителем дополнительных платных услуг и суммы ущерба, причиненного Исполнителю. Исполнитель гостиничных услуг удерживает из суммы депозита стоимость потребленных Потребителем дополнительных платных услуг, а также сумму ущерба (при причинении Исполнителю ущерба). При выезде Потребителя неиспользованная сумма депозита подлежит возврату Потребителю. Согласием Потребителя (Заказчика) на оплату депозита признается подписание Потребителем (Заказчиком) Договора об оказании гостиничных услуг.

4.8 При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) кассовый чек и подписанный сотрудником службы приема и размещения счет.

4.9 Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Гостиницы согласно заключенным с Гостиницей договорам.

4.10 При выезде Потребителя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания, но не менее, чем за сутки при посуточной оплате.

При этом сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Потребителю в момент выезда из Гостиницы.

В зависимости от условий тарифа, а также в зависимости от условий Договора с Потребителем (Заказчиком) могут быть оговорены иные условия расчета при выезде Потребителя ранее оплаченного срока.

5. Порядок оформления проживания (размещения)

5.1 Гость обязан подписать регистрационную карту в процессе заселения в отель. В случае отказа гостя подписать регистрационную карту, Гостиница оставляет за собой право отказать в обслуживании.

Регистрационная карта является формой Договора между Потребителем и Исполнителем.

5.2 Регистрация гостей осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах

РФ, утвержденных постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713, а также в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных лиц и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. №9.

5.3 Заселение Потребителя осуществляется при условии предъявления Потребителем документа, удостоверяющего его личность, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации – для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- е) 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;
- ж) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- и) вида на жительство лица без гражданства.

5.4 При отказе в предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, договор на оказание гостиничных услуг не заключается. Такой Потребитель не может быть допущен к временному проживанию в Гостинице.

5.5 Общее количество Потребителей, проживающих в номере, не должно превышать количество мест в номере.

5.6 При заключении Договора об оказании гостиничных услуг Потребителю выдается карта гостя, ключ (или) электронный ключ от номера.

5.7 Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

5.8 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.

5.9 Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет осуществляется на основании документов, удостоверяющих их личность, оформленных в установленном порядке.

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).

Совершеннолетние лица, не являющиеся родителями (усыновителями, опекунами, попечителями) могут проживать в одном номере с несовершеннолетними в случае наличия у таких совершеннолетних лиц документального подтверждения полномочий по сопровождению несовершеннолетних. Подлинность подписи на документах должна быть засвидетельствована нотариально или в ином установленном законодательством Российской Федерации порядке.

5.10 Детям в возрасте до 3 полных лет по запросу сопровождающих лиц предоставляется дополнительное спальное место (люлька) без дополнительной оплаты. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

5.11 Дети в возрасте до 12 лет включительно могут размещаться в номере без дополнительной оплаты при условии размещения на основном спальном месте без предоставления дополнительной кровати. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о

рождении.

5.12 Стоимость дополнительного спального места (дополнительной кровати) составляет 1500 (одна тысяча пятьсот) рублей за одни сутки.

5.13 Детям в возрасте до 6 лет (от 0 до 5 лет включительно) завтрак предоставляется бесплатно. Для детей в возрасте до 12 лет включительно завтрак предоставляется со скидкой в размере 50 % от стоимости завтрака. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

5.14 Гости Потребителя по его просьбе и с уведомлением работника службы приема и размещения гостиницы, могут находиться в гостинице до 23:00 часов по Местному времени. В период с 23:00 до 06:00 гости Потребителя должны быть зарегистрированы на стойке приема и размещения гостей при условии предъявления документа, удостоверяющего личность. Потребитель несет самостоятельную ответственность за любой вред, причиненный указанным гостем Гостинице и/или лично Потребителю.

Администрация Гостиницы вправе ограничивать количество гостей Потребителя в номере. При данном ограничении единовременное количество гостей в номере, включая Потребителя, не должно превышать количество максимальной вместимости номера.

6. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

6.1 Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

6.2 В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление Потребителю не производится.

6.3 Вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется по карте гостя, выдаваемой Исполнителем, в которой указываются сроки проживания гостя, и ключу от номера.

6.4 Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в Гостинице не допускается.

6.5 Исполнитель по просьбе Потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги):

- доставка корреспонденции в номер;
- вызов городского такси;
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- побудка к определенному времени;
- пользование фитнес-центром;
- использование чайника;
- использование утюга и гладильной доски;
- использование фена;
- использование кондиционера;
- пользование сетью Интернет после прохождения авторизации согласно постановлению

Правительства Российской Федерации от 31 июля 2014 г, N 758;

- бутилированная вода (две бутылки на номер);
- чай пакетированный (3 шт.), кофе растворимый пакетированный (2 шт.), сливки пакетированные (2 шт.), сахар пакетированный (4 шт.);
- доставка вещей по требованию гостя, таких как: набор по уходу за полостью рта, шапочка для душа, губка для душа, тапочки, халаты, набор для бритья, косметический набор, набор для шитья, губка для обуви, адаптер, зонт, детская кроватка;
- пользование сейфовой ячейкой в номере и пользование ячейкой депозитария отеля;
- пользование бизнес-центром круглосуточно;
- пользование комнатой для хранения багажа.

6.6 Потребитель при подписании заявки (договора) об оказании гостиничных услуг соглашается с использованием в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

6.7 Оплата продления срока проживания производится Потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты цены номера, и должна быть произведена Потребителем не позднее расчетного часа выезда того дня, в котором Потребитель

продлил проживание.

6.8 При выезде из Гостиницы Потребитель обязан сдать номер, карту гостя и ключ работнику Гостиницы и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.

6.9 При наличии свободных номеров в Гостинице, первоочередное право на размещение имеют следующие категории граждан:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза;
- полные кавалеры ордена славы;
- участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их;
- ликвидаторы аварии на ЧАЭС;
- потребители с детьми в возрасте до 6 полных лет;
- беременные женщины;
- пенсионеры.

6.10 Курение табака и потребление никотинсодержащей продукции в номерах и общественных помещениях отеля запрещено в соответствии с Федеральным законом РФ от 23 февраля 2013 г. № 15–ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий табака», а также в соответствии с поправками к данному ФЗ, вступившими в силу 30 октября 2020 г.

В случае выявления курения в номерах или общественных зонах, Гость обязуется оплатить сбор за глубокую очистку номера в размере 10 000 (десять тысяч) рублей. Гостиница оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения Потребителя к административной ответственности в случае выявления факта курения в номерах или общественных зонах.

Гостиница оставляет за собой право фиксировать факт курения в номере или общественных зонах путем оформления Акта о нарушении настоящих Правил проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами. Форма и порядок оформления данного Акта устанавливается Исполнителем. На основании Акта о нарушении Правил проживания в гостинице Исполнитель оставляет за собой право добавить к счету Потребителя стоимость сбора за глубокую очистку номера.

В случае нарушения Потребителем Федерального закона РФ от 23 февраля 2013 г. № 15–ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий табака» Гостиница оставляет за собой право взимания обязательного возвратного депозита в случае повторного заселения данного Гостя в отель.

6.11 Суммы для расчета фактически понесенных Исполнителем расходов определяются соответствующим прейскурантом.

7. Права, обязанности и ответственность Исполнителя

7.1 Исполнитель обязуется:

- Своевременно и в полном объеме предоставлять Потребителю оплаченные гостиничные услуги.
- Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.
- Обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях и посетителях Гостиницы.
- Не проводить после 23:00 шумных мероприятий на территории Гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.
- Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.
- Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.
- Своевременно реагировать на просьбы Потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Гостиницы.
- В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных

средств.

- Предоставлять по первому требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений».
- Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Потребителя.
- Обеспечивать смену постельного белья не реже чем через 3 ночи, смену полотенец – ежедневно по запросу гостя или не реже чем через 3 ночи.
- Незамедлительно рассматривать требования и жалобы гостей, принимать меры по жалобам гостей.

7.2 Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения гостей месте и предоставлять по первому требованию гостей: Правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в отеле ресторанов; сведения о вышестоящей организации.

7.3 Гостиница обязана информировать гостей во время заезда о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядка оплаты, а также обеспечить предоставление гостям дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденными тарифами.

7.4 Гостиница вправе произвести замену предоставленного номера или требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого номера для проведения экстренных ремонтных, санитарно–эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их ликвидации.

7.5 Гостиница 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.

7.6 Гостиница оставляет за собой право войти в жилой номер для проверки в случае, если на двери номера табличка «Не беспокоить» висит непрерывно более трех суток.

7.7 Исполнитель имеет право отказать Потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить Потребителя из Гостиницы и выдворить за территорию Гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу Гостиницы и третьих лиц, с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

7.8 Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора, если Потребитель нарушает условия Договора, при этом Потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

7.9 Исполнитель не несёт ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.

7.10 Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью Потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы и у третьих лиц.

7.11 Исполнитель не несет ответственность за сохранность транспортного средства Потребителя, оставленного на паркинге, или любых товаров, оставленных в транспортном средстве.

7.12 Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты Гостиницей на хранение. Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей Гостя, принятых на хранение, либо помещенных в предоставленный индивидуальный сейф в случае доказательства, что доступ кого-либо к сейфу без ведома Потребителя был невозможен.

Исполнитель не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в службе приема и размещения.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

7.13 Сроком хранения вещей Потребителя в Гостинице является срок проживания данного Потребителя в Гостинице.

7.14 Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе

после расчетного часа выезда признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы. Скоропортящиеся и иные продукты питания не подлежат хранению и уничтожаются.

Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Исполнителя в присутствии представителей Исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей потребителя на хранение по форме, установленной в Приложении №5 к настоящим Правилам.

7.15 Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактными данным, если таковые были предоставлены.

7.16 Исполнитель может при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.

7.17 Гостиница определяет порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых гостями вещей. Забытые гостем вещи находятся на: хранение в Гостинице в течение 3 месяцев. Ценные вещи, а также денежные средства хранятся в Гостинице 6 месяцев с момента обнаружения забытых вещей. За хранение забытых вещей плата не взимается.

7.18 По истечении установленного срока хранения забытые Потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами Исполнителя.

7.19 Исполнитель оставляет за собой право выставить Потребителю счет за осуществление дополнительной уборки в номере.

8. Права, обязанности и ответственность Потребителя

8.1 Потребитель обязан:

- Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя.
- Соблюдать правила пожарной безопасности.
- Уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы.
- Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.
- Немедленно оповестить сотрудника службы приема и размещения и/или службу безопасности в случае утраты карты гостя.
- Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Гостиницы.
- Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы лично или за приглашенное лицо в соответствии с расчетом Гостиницы.
- Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.
- Соблюдать нормы поведения в общественных местах.
- Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы их служебных обязанностей.
- Соблюдать очередность при оформлении размещения, при отсутствии принадлежности к льготной категории граждан, указанной в п. 5.12.
- В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребитель возмещает Гостинице ущерб в полном объеме согласно счету, предоставленному Исполнителем.
- Нести полную ответственность за гостей, приглашенных в номер.
- В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы.
- Соблюдать санитарно-гигиенические правила.

8.2 Потребителю запрещается:

- В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем.

- Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам карту гостя.
- Курить табак и потреблять никотинсодержащую продукцию в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах.
- Использовать во время фотосъемки в номерах или общественных зонах отеля конфетти, блестящие и иную продукцию, приводящую к дополнительной уборке зон после фотосъемки.
- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.
- Использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.).
- Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны за исключением собаки поводья. Необходимые требования к содержанию собак–поводырей указаны в Приложении №4 к настоящим Правилам.
- Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.
- Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное Имущество Гостиницы.
- Находиться в служебных помещениях Гостиницы без разрешения работников Гостиницы.
- Играть в азартные игры в местах общего пользования Гостиницы.
- Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов.
- Засорять места общего пользования.
- Использовать открытый Огонь.
- Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Гостиницы.
- Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей с 23:00 до 07:00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других гостей.
- Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.
- Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.
- Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Гостиницы (лобби, холлы этажей), за исключением предприятий питания.
- Осуществлять фото и видеосъемку на территории Гостиницы без согласования с администрацией исполнителя.
- Запрещается доступ и пребывание в Гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, в пляжной одежде, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными.
- Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.

8.3 Потребитель вправе:

- Пользоваться всеми гостиничными услугами при условии их оплаты.
- Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне гостиничных услуг.
- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.
- Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

9. Порядок урегулирования претензий

9.1 При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

9.2 Гостиница предоставляет по первому требованию Гостя Книгу отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения Гостиницы. Требования и жалобы в Книге отзывов и предложений рассматриваются в течение срока, установленного законодательством РФ.

9.3 Гостиница обязуется незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей при прямом обращении к сотрудникам Гостиницы, и принимать необходимые меры для их устранения.

9.4 В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать незамедлительного устранения недостатков оказываемых услуг. В случае если в момент пребывания Гостя в Гостинице Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Гостиницы, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых Услуг в письменной форме (с приложением соответствующих доказательств) и направить их заказным письмом по адресу: 430005, РФ, РМ, г. Саранск, ул. Советская 54. Невыполнение данного условия может служить обоснованием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

Заместитель генерального директора
ООО «ОТЕЛЬ»
Дорогова М.П.

Генеральный директор ООО «ОТЕЛЬ»
Стешин А.В.

Приложение №1
К Правилам проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами

Правила пожарной безопасности

Всем Потребителям Гостиницы необходимо самостоятельно ознакомиться с настоящими правилами пожарной безопасности:

1. В Гостинице имеется адресная пожарная сигнализация с системой оповещения при пожаре.

2. В Гостинице имеются первичные средства пожаротушения – огнетушители, которые расположены в шкафах в коридорах и общественных зонах помещений гостиницы на каждом этаже. Расположение огнетушителей обозначено специальными знаками. В местах установки огнетушителей в шкафах имеются ручные пожарные извещатели (ИПР), которые расположены у входов в зону ресепшн, выхода на террасу ресторана и у выходов на лестницы на каждом этаже здания. В наличии первичные средства пожаротушения-пожарные гидранты с пожарными рукавами, на расстоянии 20 метров друг от друга.

3. План-схемы пожарной эвакуации расположены в каждом гостевом номере. При заселении в Гостиницу, Гостю необходимо ознакомиться с планом-схемой пожарной эвакуации, местонахождением первичных средств пожаротушения и запомнить расположение аварийных выходов и лестниц, ближайшего аварийного (эвакуационного) выхода. Лестницы расположены в левой и правой части помещения Гостиницы. План-схемы пожарной эвакуации также расположены в коридорах и общественных зонах. Все выходы отмечены зеленым световым табло «Выход».

4. На территории Гостиницы запрещено:

- курение, все номера Гостиницы – для некурящих;
- разведение открытого огня (факелы, свечи, спички, зажигалки, и т.п.);
- использование пиротехнических средств (фейерверки, петарды, бенгальские огни) и других видов огневых эффектов, которые могут привести к пожару;
- пользоваться в номере электронагревательными приборами, за исключением предоставленных Гостиницей;
- использовать электроприборы и другие технические средства не по прямому назначению;
- оставлять, уходя из номера, включенными телевизор, лампы освещения, электронагревательные и электрические приборы, кондиционер;
- накрывать чем-либо включенные торшеры, светильники и настольные лампы;
- использовать неисправные электророзетки, эксплуатировать электропровода и кабели с видимыми повреждениями и нарушениями изоляции.

Заместитель генерального директора
ООО «ОТЕЛЬ»
Дорогова М.П.

Генеральный директор ООО «ОТЕЛЬ»
Стешин А.В.

Приложение №2
К Правилам проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами

Правила поведения проживающих в случае возникновения пожара и в экстремальных условиях

В случае пожара в номере, Гостю следует выполнить следующие действия:

- немедленно сообщить о пожаре Администрации по внутреннему номеру Гостиницы «0»;
- выйти из номера и закрыть дверь;
- покинуть опасную зону и действовать по указанию Администрации Гостиницы или пожарной охраны.

В случае пожара вне номера, Гостю следует соблюдать следующие правила:

- немедленно сообщить о пожаре по внутреннему телефону «0»;
- прежде чем открыть дверь, необходимо проверить, не нагрелась ли она;
- если дверь не нагрелась, медленно открыть дверь и покинуть номер, следуя к ближайшему безопасному выходу из здания на улицу;
- если путь к выходу представляет опасность, следует вернуться в номер и сообщить по телефону Гостиницы «0» и в пожарную службу по телефону 112;
- если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть здание гостиницы не представляется возможным, следует оставаться в номере. Чтобы избежать отравления дымом, необходимо закрыть щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями. Гость должен постараться сообщить по телефону Администрации Гостиницы о своём местонахождении. Шторы и текстиль каждого номера имеют противопожарную обработку. Все строительные материалы удовлетворяют самым современным стандартам и требованиям ГОСТа: они негорючие и не выделяют токсичных газов при пожаре.

При эвакуации из Гостиницы в случае пожара (аварийной ситуации) необходимо:

- внимательно слушать распоряжения Администрации Гостиницы или пожарной охраны, начать движение к указанному самому ближайшему выходу;
- необходимо помнить, что ни в коем случае нельзя поддаваться панике;
- необходимо защитить грудную клетку от сдавливания и постараться не упасть;
- запрещается нагибаться за уроненными вещами, наклоняться, поправлять обувь, реагировать на боль в ногах и теле.

После объявления штормового предупреждения (в случае урагана, бури, смерча) следует немедленно закрыть плотно окна и двери, выключить телевизор и освещение, создать запас воды. Если ураган, буря или смерч застали Вас на улице, лучше всего укрыться в яме, овраге или канаве. Получив сообщение об опасности заражения, немедленно:

- закройте плотно окна и двери;
- зашторьте окна, двери тяжелой тканью или одеялом;
- упакуйте в целлофановые пакеты продукты питания, создайте запас воды;
- соблюдайте правила радиационной безопасности;
- строго соблюдайте правила личной гигиены;
- в случае эвакуации следуйте инструкциям персонала Гостиницы.

Заместитель генерального директора
ООО «ОТЕЛЬ»
Дорогова М.П.

Генеральный директор ООО «ОТЕЛЬ»
Стешин А.В.

Приложение №3
К Правилам проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами

ИНСТРУКЦИЯ

по пользованию электроприборами в гостиничном номере

Правила пользования мини-баром (холодильником)

Регулирование температуры:

Минибар (холодильник) находится во включенном состоянии и оснащён регулятором температуры. Не нужно регулировать охлаждение, так как в зависимости от температуры окружающей среды, автоматика держит температуру, установленную заводом-изготовителем. Если по какой-то причине минибар (холодильник) был отключен, после включения необходимая для хранения температура в пустом холодильнике достигается примерно через 6-7 часов.

- Не передвигайте холодильник самостоятельно
- Не пытайтесь отремонтировать холодильник самостоятельно! В случае неисправности обратитесь в службу приема и размещения.
- Отраваляющие или взрывоопасные материалы хранить в холодильнике запрещается!

Полезные советы:

Не перегружайте холодильник! Тёплые пищевые продукты и напитки можно поместить в холодильник только после их охлаждения до комнатной температуры. Целесообразно оставить место в холодильнике между продуктами для эффективного и равномерного охлаждения. Для выключения холодильника, необходимо вынуть вилку из электророзетки.

Автоматическое оттаивание:

Каждые 22 часа автоматически повторяется цикл оттаивания (в течении 2 часов).

Информация об охране окружающей среды:

Аппарат не содержит ни CFC, ни HCFC.

В агрегате охлаждающим средством является водный раствор аммиака (натуральное соединение водорода-азота). Парообразователем полиуретановой изоляции является циклопентан - безопасный для озонового слоя.

Правила пользования электрическим феном

Управление феном:

Кнопка фена
включения прибора)

Левый переключатель

Правый переключатель

ON (ВКЛ.) = вкл./выкл. (держат кнопку нажатой для

0 = Прибор выключен

1 = Поток воздуха средней мощности

2 = Поток воздуха высокой мощности

Cool (Холодный воздух) = Низкая

Температура

1 = Средняя температура

2 = Высокая температура

Если прибор не используется, выключатель на настенном держателе должен находиться в положении «выкл.» № (0). В случае перегрева прибор выключается автоматически. После короткого перерыва прибор возобновит работу.

Меры безопасности:

При использовании электрическим феном следует соблюдать следующие меры предосторожности:

- Не пользуйтесь феном в ванне и в душе или поблизости от раковины, наполненной водой.
- Ни в коем случае не погружайте фен в воду или в другие жидкости.
- Не кладите прибор на место, в которое может попасть вода или другие жидкости.
- Не пытайтесь вытащить подключенный электрический прибор из воды: немедленно выньте вилку из сетевой розетки.
- Всегда, когда кладете прибор, выключайте его.
- Пользуйтесь феном так, чтобы решетки для входа и выхода воздуха никогда не были закрыты посторонними предметами.
- Не используйте фен для сушки вещей.
- Не пользуйтесь прибором при наличии аномалий в работе, после его падения или при поврежденном шнуре.
- При намокании наружных поверхностей фена, шнура питания или штепсельной вилки отключите вилку от розетки. Для дальнейшего использования фена дождитесь его полного высыхания.
- Не пытайтесь починить прибор самостоятельно, обратитесь в службу приема и размещения отеля.
- Этот прибор не предназначен для использования людьми (включая детей) с ограниченными физическими, сенсорными или умственными способностями, или нехваткой опыта и знаний. Они могут пользоваться прибором только под наблюдением человека, ответственного за их безопасность. Не позволяйте детям играть с прибором.
- Дети должны пользоваться прибором под присмотром взрослых. Предупредите детей об опасности, связанной с использованием прибора, и проинформируйте их о мерах предосторожности.
- Эксплуатация фена не подразумевает применения к нему физической силы, так как это может привести к поломке по вине пользователя.

Правила пользования электрическим чайником

Электрочайник предназначен для нагревания только чистой питьевой воды.

Кипячение воды:

- Снимите чайник с подставки.
- Откройте крышку, нажав кнопку.
- Наполните чайник водой.
- Закройте крышку.
- Поместите чайник на подставку.
- Вставьте штепсельную вилку в розетку.
- Нажмите клавишу вкл./выкл.
- Начнется процесс кипячения воды.
- Чайник выключится автоматически, когда вода закипит.
- Снимите чайник с подставки и аккуратно налейте кипяченую воду в подходящую емкость.
- Дайте чайнику остыть 10 – 15 секунд, прежде чем повторно вскипятить воду.

Меры безопасности:

При использовании электрическим чайником следует соблюдать следующие меры предосторожности:

- Используйте чайник согласно данной инструкции.
- Устанавливайте чайник на ровную, устойчивую поверхность.
- Не устанавливайте на чайник посторонние предметы.
- Не используйте прибор при поврежденном шнуре питания, если нарушена нормальная работа устройства, если оно падало или было повреждено другим образом.
- При отключении чайника от сети держитесь только за вилку, не тяните за провод, это может привести к повреждению провода или розетки и вызвать короткое замыкание.
- По окончании использования не забывайте отключать чайник от сети.
- Оберегайте чайник от ударов, падений и иных механических воздействий.
- Не используйте чайник вне жилого помещения.
- Этот прибор не предназначен для использования людьми (включая детей) с ограниченными физическими, сенсорными или умственными способностями, или нехваткой опыта и знаний. Они могут пользоваться прибором только под наблюдением человека, ответственного за их безопасность. Не позволяйте детям играть с прибором.
- Используйте чайник только по прямому назначению для нагревания чистой питьевой воды. Не нагревайте в чайнике другие жидкости.
- Во избежание ожогов не прикасайтесь к горячим деталям прибора незащищенными руками до тех пор, пока они полностью не остынут.
- Не открывайте крышку чайника, пока вода кипит.
- Берегите лицо и руки от пара во избежание получения ожогов.
- Наполняйте чайник выше отметки **MIN**. Нагревание недостаточного количества воды может привести к поломке чайника.
- Не наполняйте чайник выше отметки **MAX**, при закипании вода может выплеснуться.
- При намокании наружных поверхностей чайника, подставки, шнура питания или штепсельной вилки отключите вилку от розетки. Для дальнейшего использования чайника дождитесь его полного высыхания.
- Эксплуатация чайника не подразумевает применения к нему физической силы, так как это может привести к поломке по вине пользователя.

Правила пользования электрическим утюгом

Заполнение резервуара для воды:

- Выключите утюг и отключите его от электросети.
- Откройте крышку наливного отверстия. Наклоните утюг и заполните резервуар для воды до максимального уровня.
- Используйте для налива воды специальную емкость.
- Не заполняйте резервуар для воды выше отметки **MAX**.
- Плотно закройте крышку наливного отверстия.

Использование:

- Поставьте утюг вертикально. Задайте нужную температуру глажения, повернув дисковый регулятор нагрева в необходимое положение. Определите рекомендуемую температуру глажения, указанную на ярлыке текстильного изделия. Если материал изделия неизвестен, определите температуру глажения, прогладив участок, незаметный при использовании изделия. Изделия, изготовленные из шелка, шерстяных и синтетических материалов следует гладить с изнанки, чтобы не допустить появления лоснящихся пятен. При использовании функции разбрызгивания на изделии возможно появление пятен.
- Вставьте вилку шнура питания в розетку электросети. Загорится индикатор нагрева. Начинать глажение следует через некоторое время после того, как погаснет индикатор нагрева. Во время глажения индикатор нагрева будет периодически загораться.
- Для глажения с паром нажимайте кнопку подачи пара. Если установлена низкая температура нагрева, возможна утечка воды из подошвы утюга.

- Для увлажнения ткани при глажении можно использовать функцию разбрызгивания. Несколько раз нажмите кнопку разбрызгивателя для увлажнения перед глажением чтобы вскипятить воду.

Меры безопасности:

При пользовании электрическим утюгом следует соблюдать следующие меры предосторожности:

- Используйте утюг согласно данной инструкции.
- Запрещается погружать утюг в воду.
- Используйте и устанавливайте утюг на горизонтальной, ровной и устойчивой поверхности.
- Не используйте утюг при поврежденном шнуре питания, если нарушена нормальная работа устройства, если оно падало или было повреждено другим образом
- При отключении утюга от сети держитесь только за вилку, не тяните за провод, это может привести к повреждению провода или розетки и вызвать короткое замыкание.
- По окончании использования не забывайте отключать утюг от сети. Не оставляйте включенный в сеть утюг без присмотра.
- Сетевой шнур не должен касаться горячей подошвы утюга.
- Оберегайте утюг от ударов, падений и иных механических воздействий.
- Этот прибор не предназначен для использования людьми (включая детей) с ограниченными физическими, сенсорными или умственными способностями, или нехваткой опыта и знаний. Они могут пользоваться прибором только под наблюдением человека, ответственного за их безопасность. Не позволяйте детям играть с прибором.
- Во избежание ожогов не прикасайтесь к горячей подошве утюга незащищенными руками до тех пор, пока она полностью не остынет.
- Не направляйте струю пара от парогенератора на людей.
- По окончании глажения, во время заполнения или слива резервуара для воды, а также оставляя утюг без присмотра даже на короткое время, ставьте утюг в вертикальное положение и отключайте от электросети.
- Не добавляйте в парогенератор духи, уксус, крахмал, добавки для глажения и другие химические средства.
- При намокании наружных поверхностей утюга, шнура питания или штепсельной вилки отключите вилку от розетки. Для дальнейшего использования утюга дождитесь его полного высыхания.
- Эксплуатация утюга не подразумевает применения к нему физической силы, так как это может привести к поломке по вине пользователя.
- Гладить вещи используя исключительно гладильную доску.

Правила управления системой кондиционирования

1. Включите кондиционер кнопкой ON: на дисплее появятся обозначения режимов и фактическая температура в помещении.
2. Нажатием кнопки MODE выберите режим работы кондиционера:
 - a. охлаждение – снежинка;
 - b. отопление – солнце;
 - c. вентиляция – ветер;
 - d. автоматический режим - стрелки.
3. Кнопками (вверх) и (вниз) установите желаемую температуру в помещении (в автоматическом режиме регулировка данными кнопками недоступна).
4. Кнопкой FAN выберите желаемую скорость вентилятора. При нажатии кнопки скорость будет меняться последовательно: начиная с высокой, затем средней, низкой и автоматической работы вентилятора. Предпочтительным является автоматический режим. В этом режиме скорость работы вентилятора тем выше, чем больше разница между фактической и установленной температурами.

5. После завершения установки желаемой температуры дисплей автоматически переходит в режим показаний фактической температуры в помещении, по изменению которой можно контролировать выполнение кондиционером заданной программы.
6. Для выключения кондиционера нажмите кнопку OFF. Через 3-5 минуты работа кондиционера прекратится.

Правила пользования телевизором

Управление телевизором:

- Управление телевизором осуществляется дистанционным пультом управления.
- Включение телевизора производится кнопками «MENU» или «OK».
- Выключение телевизора красной кнопкой в правом верхнем углу.
- Выбор телевизионных каналов производится через «MENU» или кнопками «TV+», «TV-», или цифровым набором.
- Выбор радиоканалов производится кнопками «RADIO+» и «RADIO-».
- Регулировка громкости производится кнопками «+ » и «- ».

Меры безопасности:

При использовании телевизора следует соблюдать следующие меры предосторожности:

- Покидая номер, выключайте телевизор.
- Не пользуйтесь телевизором при наличии неполадок в его работе, после его падения или при поврежденном шнуре.
- Не пытайтесь чинить телевизор самостоятельно, для ремонта обратитесь в службу приема и размещения отеля.
- Не позволяйте детям играть с телевизором. Дети должны пользоваться телевизором под присмотром взрослых. Предупредите детей об опасности, связанной с использованием прибора и проинформируйте их о мерах предосторожности.
- Управление телевизором осуществляется исключительно с помощью пульта дистанционного управления. Если пульт не работает, не пытайтесь управлять кнопками на самом телевизоре, для ремонта обратитесь в службу приема и размещения отеля.

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель генерального директора
ООО «ОТЕЛЬ»
Дорогова М.П.

Генеральный директор ООО «ОТЕЛЬ»
Стешин А.В.

Приложение №4
К Правилам проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами

Правила проживания в гостинице с животными

1. Проживание в Гостинице с домашними животными запрещено.
2. Проживание в Гостинице с дикими животными запрещено.
3. В Гостинице разрешено проживание людей с ограниченными возможностями и обслуживающими их нужды собаками-поводырями. При бронировании номера необходимо согласовать возможность проживания в номере с собакой-поводырем.
4. Размещение с собакой-поводырем в номере допускается из расчета одно животное на одну комнату номера.
5. Размещение в Гостинице с собакой-поводырем производится по предъявлению ветеринарного паспорта установленного образца.
6. При размещении с собакой-поводырем Потребитель обязуется внести депозит в размере 5000 руб.
7. Обязательства гостя:
 - 7.1. Гость, проживающий с собакой-поводырем, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере, на территории Гостиницы.
 - 7.2. Гость обязан привезти с собой специальный коврик или специальную клетку для собаки-поводыря.
 - 7.3. Для кормления собаки-поводыря Гость обязан привезти с собой специальную посуду.
 - 7.4. Для туалета гость обязан привезти с собой специальный лоток.
 - 7.5. Гость обязан обеспечить отсутствие животного во время уборки номера сотрудниками Гостиницы или проведения ремонтных работ в номере.
8. Ответственность Гостя:
 - 8.1. Всю ответственность по решению проблем питания, чистки, выгула животного - хозяин питомца берет на себя.
 - 8.2. Всю ответственность и расходы за возможную порчу имущества Гостиницы животным - несет хозяин питомца.
 - 8.3. Все риски, связанные и исходящие из поведения собак, а также времени и условий их нахождения в номерном фонде гостиницы несет владелец животного.
9. Ограничения, накладываемые администрацией Гостиницы при проживании с животными:
 - 9.1. Запрещается кормить животных из посуды, принадлежащей Гостинице.
 - 9.2. При отсутствии специальной клетки для животного, запрещается оставлять животных без присмотра хозяев в гостиничном номере, холле корпуса, на территории Гостиницы.
 - 9.3. Запрещен выгул собаки-поводыря на территории Гостиницы и на газонах.
 - 9.4. Перемещение по общественным зонам и прилегающим территориям Гостиницы с собакой-поводырем осуществляется только при облачении животного в намордник и ошейник с

поводком на металлическом карабине.

9.5. Запрещается брать с собой собаку-поводыря в ресторан и другие места общего пользования.

9.6. Запрещается мыть собаку-поводыря в душевых кабинах номера, использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие отелю.

9.7. Запрещается вычесывать собаку-поводыря в номере Гостиницы.

10. Гостиница оставляет за собой право расторгнуть договор с Гостем, проживающим с животным:

- в случае нарушения правил проживания в гостинице с животным;
- в случае агрессивного, шумного, неадекватного поведения животного.

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель генерального директора
ООО «ОТЕЛЬ»
Дорогова М.П.

Генеральный директор ООО «ОТЕЛЬ»
Стешин А.В.

Приложение №5
К Правилам проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами

Форма акта о помещении забытых вещей Потребителя на хранение

**АКТ
о порче / пропаже имущества**

г. Саранск

«__» _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен в гостинице ООО «ОТЕЛЬ» работниками:

о нижеследующем:

Подписи лиц, составивших Акт:

_____/_____
_____/_____
_____/_____

С Актом ознакомлен, согласен:

_____/_____
_____/_____

Заключение ответственного менеджера:

Отметка о возмещении ущерба (возмещено/не возмещено)

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель генерального директора
ООО «ОТЕЛЬ»
Дорогова М.П.

Генеральный директор ООО «ОТЕЛЬ»
Стешин А.В.

Приложение №6
К Правилам проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами

Перечень и цена платных услуг, оказываемых в Гостинице за отдельную плату

1. Услуги прачечной
Цены указаны в рублях

Стирка и отпаривание

Изделие	Единица	Цена, руб с НДС
Блузка	шт	950
Брюки / джинсы	шт	1000
Жилет	шт	850
Комбинация/боди/бра	шт	850
Костюм двойка	шт	1500
Костюм тройка	шт	1700
Купальный костюм	шт	850
Куртка/ветровка	шт	1500
Нижнее белье	шт	500
Пальто	шт	1500
Пиджак	шт	1000
Пижама	шт	1000
Платье	шт	1000
Поло	шт	950
Рубашка	шт	950
Свитер/толстовка	шт	1000
Сорочка	шт	850
Спортивный костюм	шт	1500
Футболка/водолазка	шт	950
Чулочно-носочные изделия	шт	500
Шарф / шапка	шт	650
Шорты	шт	650
Юбка	шт	900
Детская одежда		Уточните цену
Другое		

Отпаривание

Изделие	Единица	Цена, руб с НДС
Блузка	шт	475
Брюки / джинсы	шт	500
Галстук	шт	350
Жилет	шт	425
Комбинация/боди/бра	шт	425
Костюм двойка	шт	750

Костюм тройка	шт	850
Куртка/ветровка	шт	750
Пальто	шт	750
Пиджак	шт	500
Пижама	шт	500
Платье	шт	500
Поло	шт	475
Рубашка	шт	475
Свитер/толстовка	шт	500
Сорочка	шт	425
Спортивный костюм	шт	750
Футболка/водолазка	шт	475
Шарф / шапка	шт	325
Шорты	шт	325
Юбка	шт	450
Детская одежда		Уточните цену
Другое		

Стирка и отпаривание

Изделие	Единица	Цена, руб с НДС
Пуховик короткий	шт	1500
Пуховик длинный	шт	2000
Одеяло с искусственным наполнителем	шт	900
Плед 1.5 сп	шт	900
Плед 2 сп	шт	1100
Прямое белье	кг	800
Махровое белье	кг	600
Столовое белье	кг	850
Тюль/шторы	кг	700
Подушка с искусственным наполнителем	шт	550

2. Тарифы на исходящие местные, междугородние и международные звонки.
Цены указаны в рублях РФ.

Регион	Зона	Цена, руб с НДС
Дальний восток	Россия Моб.	75
Восточная Сибирь	Сибирь	75
Республики Закавказья	Южная часть РФ	75
Уральский регион, Западная Сибирь	Россия Моб.	75
Европейская часть РФ, зона	СНГ Азия	145
Страны Балтии	Балтия	145
Европа – зона	Европа зона 1	145
Европа – зона	Европа зона 2	145
Израиль	Израиль Моб.	145
Беларусь, Украина, Молдова	Молдова	145
Скандинавия	Скандинавия	145
Республики Средней Азии	СНГ Азия	145
Республики Закавказья	СНГ Кавказ	145
Беларусь, Украина, Молдова	Украина	145
Скандинавия	Финляндия	145
Страны Балтии	Балтия Моб.	180
Беларусь, Украина, Молдова	Беларусь	180
Европа – зона	Европа зона 1 Моб.	180
Европа – зона	Европа зона 2 Моб.	180
Скандинавия	Скандинавия Моб.	180

Республики Средней Азии	СНГ Другие моб.	180
Беларусь, Украина, Молдова	СНГ Евро моб.	180

3. Услуга трансфера

Класс автомобиля	Маршрут	Цена, руб с НДС
С	Аэропорт	1750
		2300
Е		3300
SUV		4300
Микроавтобус		4300
С	Ж/д	1500
D		1750
Е		2600
SUV		3500
Микроавтобус		3500
С	По городу/час	1300
D		1700
Е		2600
SUV		4050
Микроавтобус		3500
С	Ожидание	45
D		50
Е		65
SUV		85
Микроавтобус		85
С	За пределами города/км	3300
D		4050
Е		5600
SUV		6700
Микроавтобус		6700

4. Услуга парковки

Цены указаны в рублях РФ

Услуга	Цена, руб с НДС
Предоставление гарантированного парковочного места	500 / сутки

5. Услуга фотосессии

Цены указаны в рублях РФ с НДС

	Локация	Время	Стоимость, руб.	Кол-во часов	Кол-во чел.
	Общ зоны отеля (независимо от локаций)		4000	До 2 часов	До 6 человек
	Для проживающих в отеле гостей предоставляется скидка 50% на фотосессию в локациях (лестница и лобби)				

Фотосессия в локациях отеля (лестница и лобби) входит в стоимость	Супериор	14:00-17:00	4000	3	До 6 человек
	Полулюкс	14:00-17:00	6000	3	До 8 человек
	Люкс	14:00-17:00	6000	3	До 8 человек
	Люкс с джакузи	14:00-17:00	10500	3	До 8 человек
	Президентский Люкс	14:00-17:00	10500	3	До 12 человек

6. Услуга бронирования СПА-зоны с индивидуальным посещением

Цены указаны в рублях РФ

Индивидуальное посещение/бронирование под закрытие СПА-зоны для проживающих гостей в случае пользования услугами пар-мастера - 3 000 руб./1 час (вне зависимости от дня недели)

7. Услуги аренды конференц-зала и оборудования

Цены указаны в рублях РФ

Аренда переговорных комнат

Наименование зала	Параметры, м	Площадь, кв.м	Высота потолков, м	Цена, руб с НДС день/пол дня/час
Мокша	7.5 x 5.50	41,25	4.00	18 000 12 000 5 000
Инсар	7.5 x 5.50	41.25	4.00	18 000 12 000 5 000
Сура	6.0 x 7.40	44.40	4.00	18 000 12 000 5 000

Аренда конференц-зала «Гордость Мордовии»

Наименование зала	Параметры, м	Площадь, кв.м	Высота потолков, м	Цена, руб с НДС день/пол дня/час
Гордость Мордовии 1	8.1 x 13.40	108.54	4.00	28 000 18 000 8 000
Гордость Мордовии 2	7.2 x 13.40	96.48	4.00	28 000 18 000 8 000
Гордость Мордовии 3	8.7 x 13.40	116.58	4.00	28 000 18 000 8 000

Гордость Мордовии 1+2	15.3 x 13.40	202.02	4.00	50 000 30 000 16 000
Гордость Мордовии 1+2+3	24 x 13.45	321,6	4.00	65 000 50 000 20 000

Аренда оборудования и дополнительных услуг

Наименование	Цена, руб с НДС
LED-экран (зал «Гордость Мордовии»): размер 5760*3200, шаг пикселя 4 мм., яркость 800 нит., угол обзора 140° по горизонтали и вертикали, частота обновления 1920 Гц)	50 000
Ноутбук	3 000
Кликер + лазерная указка	500
Флипчарт с набором маркеров (за 1 шт)	500
Беспроводной микрофон (за 1 шт)	1 500
Световое оборудование	60 000
Мобильные ТВ-плазмы (на напольных подставках)	5 000 / 1 шт.
Конференц-набор (блокнот+ручка)	150 / 1 шт.
Звуковое оборудование (микшерный пульт, 2 сателлита, 2 сабвуфера)	15 000
Сопровождение мероприятия техническим специалистом	3 000 / час
Высокоскоростной Интернет 50 Мбит/с: *По умолчанию бесплатно предоставляется: 10 Мбит/с	10 000
Высокоскоростной Интернет 100 Мбит/с:	30 000
Интернет 10 Мбит/с	бесплатно
LCD проектор и экран (малые залы)	бесплатно
Трибуна	бесплатно
Переносной танцпол (6 x 6 м)	бесплатно
Переносная сцена (5 частей), размер 1 части (1.2 x 2.4 м)	бесплатно
Навигационные указатели	бесплатно
Конференц-таблички для ФИО (40 шт)	бесплатно

8. Сувенирная продукция

№	Наименование товара	Цена, руб с НДС
1	2	3
1	Икона «Ф.Ушаков» со стразами во флок.упак.(мал)	10 000
2	Книга-икона «Ушаков» в шпон.упаковке	9 000
3	Плакетка «Ф.Ушаков»	7 000
4	Плакетка «Храм Ф.Ушакова»	7 000
5	Книга-икона «Ушаков» (храм + икона Ф.Ушакова)	12 000
6	Книга-икона «Ушаков» (золотая порталъ)	12 000
7	Книга-икона «Ушаков» (перламутровая порталъ)	12 000
8	Кукла «Мордовочка» (мал)	1 500
9	Сувенир «Куйгородж»	2 000
10	Тарелка сублимационная с видами Саранска, Мордовии	2 000
11	Кружка «Саранск»	650
12	Икона из мореного дуба (малая)	9 000
13	Шкатулка из мореного дуба «оберег мордовский»	5 000
14	Коробка из шпона (чай)	1 500
15	Бочонок для меда 0,5л	1 200
16	Бочонок для меда 0,8л	1 900
17	Бочонок для меда 1 л	2 100
18	Копия скульптуры С.Эрьзи «Калипсо» (маленькая)	2 000
19	Копия скульптуры С.Эрьзи «Ева»	3 000
20	Копия скульптуры С.Эрьзи «Женский портрет»»	7 500
21	Тарелка сублимационная по картинам Ф. Сычкова (в ассортименте)	3 000
22	Платок,90*90 ,шифон	3 600
23	Платок,95*95 ,шармус	4 000
24	Пакет с логотипом	200
25	Блокнот (бол)	350
26	Блокнот (мал)	250
27	Ручка с логотипом Мордовия	250
28	Сувенир «Валенки»	950
29	Ручка-перо в футляре из мореного дуба	20 500
30	Ручка-роллер в футляре из мореного дуба	19 000
31	Вечный карандаш из мореного дуба	10 000
32	Паспорт мордвина	550
33	Мордовский словарик	550
34	Магнит в ассортименте, пластик	200
35	Магнит «Лиса» виниловый	250
36	Оберег мордовский с кусочками мореного дуба	800
37	Открытка 3D по работам С.Эрьзя	800

38	Тавлинская лошадка 2 см	350
39	Тавлинская лошадка 5 см	500
40	Тавлинская лошадка малая (не резная)	800
41	Тавлинская лошадка малая (резная)	900
42	Тавлинская лошадка средняя (резная)	1200
43	Тавлинская лошадка средняя (на ножках)	2000
44	Тавлинская лошадка большая	1800
45	Магнит керамический маленький	350
46	Магнит керамический большой	500
47	Тарелка керамическая с ручной росписью	3000
48	Плюшевая игрушка мишка «Radisson»	1300
49	Сумка-шопер Мордовочка (рогожка)	1 700
50	Футболка женская Лиса белая (размеры: 44, 46, 50, 52)	2 500
51	Футболка Мордовочка красная (размеры: 46, 48, 50, 52, 54, 56)	2 500
52	Футболка мужская Шумбрачи (размеры: 46, 48, 50, 52, 54, 56, 58)	2 500
53	Чехол для чемодана ТЮШТЯН (размер L)	2 700
54	Чехол для чемодана ТЮШТЯН (размер M)	2 700
55	Чехол для чемодана ТЮШТЯН (размер S)	2 500
56	Варежки ТЮШТЯН черные	2500
57	Варежки ТЮШТЯН капучино	3500
58	Обложка для паспорта «Radisson»	1000
59	Стикер «Radisson»	500
60	Свечи с ароматом отеля	1600
61	Маска для сна логотипированная	600
62	Мыло «Для тела»	350
63	Мыло «Для бани»	350
64	Мыло «Косметическое»	650

9. Покупка текстиля и гигиенических принадлежностей

	Цена, руб с НДС	
Халат	700 – аренда на длительный период (для лонг-стеев). При замене нового доп.плата не берется; разовая краткосрочная аренда (для фотосъемок, сауны, незарегистрированных гостей и проч)	Аренда халата
	9000	Продажа халата
Салфетка махровая для лица 33*33	600	
Полотенце банное 70*140	3000	
Полотенце для рук 50*100	2200	
Коврик махровый для ванны 50*90	1900	
Тапочки	150	
Одеяло стеганое Twin 200*240	7000	Номера твин
Простыня Twin 235*300	4000	
Пододеяльник Twin 245*273	8000	
Одеяло стеганое Queen 260*240	8000	Номера кинг
Простыня Queen 300*300	5000	
Пододеяльник Queen 310*273	10000	
Одеяло стеганое King 280*240	9000	Номера сьют
Простыня King 325*300	5000	
Пододеяльник King 330*273	10000	
Наперник 56*81см	500	
Наволочка 55*90	1000	
Подушка пух/перо наполнитель 51*76	5000	
Подушка синтетический наполнитель 51*76	2000	
Зубной набор	100	
Бритвенный набор	100	
Швейный набор	100	
Косметический набор	100	
Лосьон	100	
Мыло	100	
Шапочка для душа	100	

10. Дополнительная уборка номера

Дополнительная уборка номера по запросу (без смены белья) – 500 руб.

Дополнительная уборка номера по запросу (со сменой белья) – 1000 руб.