## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и юридическим лицом, филиалом иностранного юридического лица, включенным в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, или индивидуальным предпринимателем, предоставляющими потребителю гостиничные услуги (далее-исполнитель).
2. Режим работы Гостиницы «Маяк» – круглосуточный.
3. Настоящие Правила размещены на официальном сайте www.hotel-mayak.ru и в Службе приема и размещения.

## II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах,:

**«Бронирование»** - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

**«Время выезда»** (расчетный час) — время установленное исполнителем для выезда Гостя;

**«Время заезда»** - время, установленное исполнителем для заезда Гостя;

**«Заказчик»** - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя.

Понятия **«Гостиница»** и **«Гостиничные услуги»** , используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в зависимости от вида и категории гостиницы.

**«Гость»** - гражданин Российской Федерации либо иностранный гражданин, имеющий намерение заказать и использовать или заказывающий или использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**«Посетитель»** - это лицо (лица), не проживающие в Гостинице, но имеющие право по приглашению проживающего (Гостя) пребывать в номере Гостя с 08.00 до 23.00;

**«СПиР»** - служба приема и размещения

## III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Гостиница вправе заключать договор на предоставление гостиничных услуг с Гостем, Заказчиком путем составления и двухстороннего подписания соответствующего документа либо путем принятия СПиР заявки на бронирование номера (номеров), в том числе с использованием телефонной связи, электронной почты, бронирования с сайта Гостиницы.

Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения Гостем действий по оплате гостиничных услуг любым из перечисленных способов:

- наличными – путем внесения денежных средств в кассу в СПиР;

- банковским переводом – на основании полученных счетов на оплату и письменного подтверждения брони;

- при оплате на сайте Гостиницы с помощью Интернет-эквайринга.

При заключении договора Гость ознакамливается с настоящими Правилами.

Контактная информация:

Телефон СПиР: +7(3812)33-03-03

Веб-сайт: www.hotel-mayak.ru

Гостиница имеет право применять свободные цены и тарифы, систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю, Заказчику за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование.

Стоимость проживания и стоимость дополнительных услуг устанавливается Гостиницей самостоятельно. Гостиница самостоятельно определяет перечень основных услуг, которые входят в стоимость номера, а также сроки и порядок их предоставления.

Бронирование номера в Гостинице возможно по одному из двух вариантов: гарантированному и негарантированному бронированию.

**Гарантированное бронирование** – производится по предварительному запросу Гостя и внесению им 100% предоплаты стоимости за первые сутки проживания в Гостинице с последующей оплатой (при заезде) неоплаченного периода проживания. Внесение Гостем предоплаты в размере 100% стоимости первых суток проживания гарантирует Гостю сохранение за ним (наличие) номера до расчетного часа выезда (12.00 часов) следующих суток при любом времени заезда. В случае, если Гость при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в Гостинице в указанный день заезда либо опоздал и не аннулировал письменно бронирование в срок, не позднее, чем за 24 часа до даты заезда, с него взимается плата за первые сутки размещения.

**Негарантированное бронирование –** производится по предварительному запросу Гостя в СПиР без предварительной оплаты за проживание. Негарантированное бронирование сохраняется за Гостем в течение двух часов от указанного времени прибытия в Гостиницу. По истечении указанного времени обязательства Гостиницы по размещению Гостя прекращаются, размещение может производиться при наличии свободных мест.

Бронирование считается подтвержденным после получения уникального номера брони и/или письменного подтверждения от СПиР по электронной почте.

**Гость вправе аннулировать заявку, уведомив об этом Гостиницу не менее, чем за сутки (за 24 часа) до момента заезда, любым удобным для него способом:**

**- письменно – по электронной почте,**

**- устно – по телефону (при негарантированном бронировании).**

**Гость вправе в любое время отказаться в одностороннем порядке от исполнения договора при условии оплаты Гостинице фактически понесенных ею расходов.**

Гостиница вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если Гость нарушает условия договора.

## IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

Размещение Гостя в Гостинице осуществляется при внесении им 100% оплаты за весь период проживания. Проживание в кредит Гостиница не предоставляет.

Размещение Гостя производится при предоставлении им работнику СПиР следующих документов:

для граждан Российской Федерации:

– паспорт гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;

- для лиц, не достигших 14-летнего возраста и являющихся гражданами РФ, - свидетельство о рождении,

- паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ

для иностранных граждан и лиц без гражданства:
- паспорт иностранного гражданина или лица без гражданства,
- виза для граждан тех стран, у которых с Россией установлен визовый режим,
- миграционная карта
-разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства

Согласно приказа ФМС России от 11.09.2012 № 288 (в ред. от 19.01.2015) «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах российской Федерации» при оформлении Гостя работниками СПиР делаются скан-копии всех страниц документа, удостоверяющих его личность.

При отсутствии вышеуказанных документов либо отказе Гостя их предъявить работник СПиР вправе отказать Гостю в размещении.

Заселение в гостиницу 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 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).

## V. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

Плата за проживание и услуги в Гостинице осуществляется по свободным ценам, согласно утвержденного руководством Гостиницы Прейскуранта.

Оплата производится в рублях. Оплата может быть произведена наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием кредитных карт (Visa, MasterCard, Maestro).

Плата за размещение в Гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом (выезда) – 12.00 часов по местному времени.

Расчетный час начала обслуживания (час заезда) – 14.00 часов по местному времени.

В случае раннего заезда Гостя, **при условии проживания не менее суток, при наличии свободных номеров,** Гость производит оплату за часы, начиная с часа фактического заезда до расчетного часа начала обслуживания (14.00 часов по местному времени) в следующих размерах:

- в случае заезда Гостя в период с 00.00 часов до 14.00 часов взимается плата в размере 50% от стоимости суточного размещения исходя из тарифа «Базовый»;

В случае **проживания Гостя менее суток**, при его заезде с 00.00 часов и позже, и выезде до расчетного часа освобождения номера (12.00 часов по местному времени) взимается плата за половину суточного проживания, согласно действующего Прейскуранта, исходя из тарифа «Базовый».

В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа освобождения номера (выезда) Гость производит оплату в следующих размерах:

- не более, чем на 6 часов взимается плата в размере 50% от стоимости суточного размещения исходя из тарифа «Базовый»;

- за период задержки выезда от 6 часов и более – взимается плата в размере 100%

стоимости суточного проживания, в соответствии с действующим Прейскурантом, исходя из тарифа «Базовый»;

В случае выезда Гостя в период с 12:00 до 12:59 при наличии свободных номеров плата за поздний выезд не взимается.

При условии проживания Гостя с 00.00 до 23.59 часов, в пределах одного календарного дня (при условии выезда после 12.00) плата за проживание взимается за одни сутки, согласно действующего Прейскуранта, исходя из тарифа «Базовый». Плата за ранний заезд в данном случае не взимается.

Детям в возрасте до 6 лет (включительно) проживание и завтрак «Шведский стол» в Гостинице предоставляется бесплатно.

Детям до 10 лет бесплатно предоставляется проживание (дополнительное место без использования доп. комплекта).

Проживание в Гостинице детей старше 10 лет оплачивается в соответствии с действующим Прейскурантом.

Континентальный завтрак на ребенка оплачивается дополнительно.

Продление проживания в Гостинице осуществляется в СПиР при наличии свободных номеров. Гость должен сообщить в СПиР о своем намерении продлить срок проживания в Гостинице не менее, чем за 2 часа до расчетного часа выезда, в противном случае Гостиница имеет право переселить Гостя в другой номер либо отказать в продлении проживания. Продление проживания производится не менее, чем на половину суток и с обязательной предварительной оплатой проживания за весь продленный период.

При необходимости Гостиница может предоставить дополнительное место в номере. Оплата за дополнительное место взимается в соответствии с действующим Прейскурантом.

В случае, если Гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения позднее одного часа после поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (но не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю.

В случае, если Гость произвел оплату за поздний выезд и сообщил о досрочном выезде менее, чем за 24 часа, денежные средства не возвращаются.

Дополнительные платные услуги, оказываемые Гостиницей, оплачиваются Гостем в соответствии с действующим Прейскурантом. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется СПиР.

Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются услуги:

- room service – 24 часа
- Вызов скорой медицинской помощи, других специальных служб
- Пользование медицинской аптечкой (находится в СПиР)
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении
- Побудка к определенному часу
- Вызов такси
- Предоставление информации о расписании движения поездов и самолетов
- Предоставление информации о городском транспорте, достопримечательностях города, магазинах, ресторанах
- Пользование индивидуальным сейфом, расположенным в номере Гостя
- Пользование гладильной комнатой
- Пользование Интернет-комнатой
- Пользование Wi-Fi на всей территории Гостиницы
- Посещение фитнес-зала

- Пользование камерой хранения (обратиться к специалисту службы внутреннего порядка)

На территории Гостиницы имеются парковочные места для автомобиля. Гость вправе оставить личный транспорт. Гостиница не оказывает услуги по хранению транспортного средства, в связи с этим не несет ответственность за транспортное средство и ценные вещи, оставленные в нем.

## VI. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

**Гости вправе:**

- Пользоваться всеми услугами Гостиницы.
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиницы, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
- Приглашать посетителей в свой номер с 07.00 до 23.00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 23.00 часов, проживающему Гостю необходимо зарегистрировать посетителей в СПиР и оплатить проживание согласно раздела VI настоящих Правил. Регистрация посетителя Гостя производится только при наличии документа, удостоверяющего личность.
- Обращаться к работникам СПиР по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в СПиР.

**Гости обязаны:**

- Соблюдать настоящие Правила предоставления гостиничных услуг.
- Уважать права других Гостей Гостиницы.
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и употребления нецензурных выражений в общественных зонах Гостиницы.
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы и регламент их работы.
- Своевременно оплачивать счета за оказанные услуги Гостиницы.
- Курить только в установленных для этого местах.
- Беречь имущество Гостиницы. В случае утраты или повреждения (порчи) имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством (статья 15 ГК РФ). Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранту на утрату и повреждение (порчу) имущества Гостиницы.
- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере.
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы (из сети), сдать ключ от номера при выезде в СПиР.
- Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

## VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

**Гостиница обязана:**

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные ими услуги.
- Информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостиницы, форме и порядке их оплаты.
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Гостиницы санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Гостиницы.
- Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимать меры по устранению аварий

и поломок в номерах Гостиницы в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация Гостиницы обязана предложить Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории). Гостиница несет ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению.

- Обеспечить сохранность личных вещей Гостя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей (ст. 925 ГК РФ). Гостиница не несет ответственность за деньги и материальные ценности, оставленные в номере, в том числе за деньги и материальные ценности, оставленные в сейфе.

- В случае обнаружения забытых Гостями вещей – немедленно уведомить об этом владельца вещей. Гостиница хранит забытые Гостем вещи в течение 6 месяцев.

- Гостиница информирует Гостей о том, что в целях безопасности в помещениях Гостиницы (за исключением номеров, туалетных и душевых комнат) ведется видеонаблюдение.

Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в СПиР.

**Гостиница вправе:**

- Сотрудники Гостиницы вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил.

- В случае истечения срока проживания Гостя в Гостинице и его отсутствии по месту проживания более 2 часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию и сделав опись имущества Гостя.

- Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.

- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил Гостиница имеет право составить акт по факту нарушения и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств и урегулирования конфликта.

- Досрочно выселить Гостя, если последний злоупотребляет алкоголем и/или нарушает правила общественного порядка.

Гостиница не несет ответственность за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения и пр.)

## VIII. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- Осуществлять фото/видеосъемку без письменного разрешения руководителя Гостиницы.
- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.
- Передавать третьим лицам ключ от номера и карту Гостя.
- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100х100х100 см должны храниться в комнате для багажа Гостиницы, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостя).
- Переставлять и передвигать мебель.
- Курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также в неустановленных для этого местах в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий употребления табака». Согласно ст. 6.24 КоАП РФ нарушение установленного федеральным законом запрета курения табака влечет наложение административного штрафа на граждан в размере 2000 рублей за каждые сутки проживания. Гость, в случае нарушения им запрета курения в номере, обязан компенсировать затраты, понесенные Гостиницей по восстановлению и подготовке номера (химическая чистка коврового покрытия, текстиля, ионизация воздуха и пр.) для проживания следующего Гостя, в соответствии с действующим в Гостинице Прейскурантом.

- Нарушать покой других гостей Гостиницы, создавая шум.
- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право.
- Употреблять принесенные с собой спиртные и иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах.
- Умышленно загрязнять территорию Гостиницы.
- Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и пр.
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- Пребывание в номере после 23.00 незарегистрированных посетителей, не проживающих в Гостинице.
- Нахождение в Гостинице домашних и диких животных.
- В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация Гостиницы имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Гостинице с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, в случае необходимости, сотрудников соответствующих органов.

**Гостиница оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или под воздействием психотропных препаратов.**

## IX. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В ГОСТИНИЦЕ «МАЯК»

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их с администратором Службы приема и размещения по тел. +7(3812) 330303 или по внутреннему номеру – 200, 201, 205.

В случае невозможности устранения выявленных недостатков Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений».

Претензия подписывается уполномоченным лицом со стороны Гостиницы и Гостем с указанием контактных данных (телефона, почтового адреса, электронного адреса) для получения ответа со стороны Гостиницы.

Администрация Гостиницы принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация Гостиницы и Гости Гостиницы руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

Контакты:
Гостиница «Маяк»,
644024 г. Омск, ул. Лермонтова, 2

Служба приема и размещения: тел.: +7(3812) 33-03-03,
e-mail: mayak.reserve@gmail.com
Корпоративные клиенты: тел.: +7(3812) 33-08-70,
e-mail: sales@hotel-mayak.ru
Аренда конференц-залов: тел.: +7(3812) 33-08-70,
e-mail: seminar.mayak@gmail.com