

Гостиница "Турист"  
Индивидуальный предприниматель Затолокина Елена Валентиновна  
ОГРНИП 307390603700042, ИНН 390801199993  
Почтовый адрес: РФ, 236016, г. Калининград, ул. Ал. Невского, д. 53,  
тел.: +7 (4012) 35-44-00, 35-45-25, 35-45-08 факс: +7 (4012) 35-45-09  
[www.tourist39.com](http://www.tourist39.com), e-mail: [reservation@hotel-tourist.net](mailto:reservation@hotel-tourist.net)



**«Утверждаю»**  
**«01» ноября 2016 года**  
**Затолокина Е.В.**

## П Р А В И Л А

### проживания и предоставления гостиничных услуг в гостинице «Турист»

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящие правила разработаны в соответствии с действующими законодательными и иными нормативными актами Российской Федерации в целях организации деятельности по оказанию гостиничных услуг ИП Затолокиной Е.В. в гостинице «Турист», далее по тексту именуемая – гостиница. Деятельность гостиницы регулируется Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил Предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1.2 Настоящие Правила устанавливают порядок и условия размещения, бронирования, проживания и предоставления услуг в гостинице «Турист». Работники всех структурных подразделений и должностные лица ИП Затолокиной С.П., а также гости и посетители гостиницы «Турист» обязаны соблюдать настоящие Правила.

1.3 Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия и сокращения:

1.4. Гость (Потребитель) – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги.

Гостиница – гостиница «Турист», имущественный комплекс, предназначенный для оказания гостиничных услуг, расположенный по адресу: 236016, Россия, г.Калининград, ул.А.Невского, д.53.

Исполнитель – ИП Затолокина Елена Валентиновна (ОГРНИП 307390603700042, ИНН 390801199993), оказывающая услуги по размещению гостей в гостиничных номерах.

#### 2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ.

2.1. Режим работы гостиницы - круглосуточный.

2.2. При размещении гость должен представить документ, удостоверяющий его личность, и внести 100% оплату за весь период проживания в гостинице.

2.3. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя (см. п.2.5.). При оформлении проживания в гостинице гость ставит свою подпись на регистрационной карте, а администратор Службы приема и размещения выдаёт ключ-карту гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг.

2.4. Гостиница производит регистрацию гостей, руководствуясь следующими нормативно-правовыми актами:

- Приказом МВД РФ от 28.12.2006 г. № 1105 «Об утверждении административного регламента Федеральной Миграционной службы по предоставлению

государственной услуги по выдаче, замене и по исполнению государственной функции по учету паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории Российской Федерации»,

- ФЗ № 115 от 25.07.2002 г. «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», - ФЗ № 109 от 18.07.2006 г. «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

2.5. Документами, удостоверяющими личность граждан и необходимыми для осуществления их регистрационного учета в соответствии с действующим законодательством РФ, являются:

паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;

- паспорта, удостоверяющие личность гражданина РФ за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина – для удостоверения личности иностранных граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- вид на жительство или иной документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства – для лиц, не имеющих гражданства или подданства какого-либо государства, пребывающих на территории Российской Федерации;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое гражданину Российской Федерации на срок оформления паспорта гражданина Российской Федерации;

2.6. Несовершеннолетние лица размещаются в гостинице исключительно вместе с родителями, лицами их заменяющими (опекуны и пр.), либо с уполномоченными на то сопровождающими при наличии нотариально удостоверенного заявления, выданного родителями или лицами их заменяющими.

2.7. Размещение организованных групп детей осуществляется исключительно в сопровождении лиц, указанных в п. 2.6., количество которых соответствует установленным нормативам, а также при наличии медицинских справок установленного образца на каждое несовершеннолетнее лицо. 2.8. Регистрация и размещение иностранных граждан в гостинице осуществляется на основании 10 закона №115-ФЗ от 25.07.2002 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ».

2.9. Администрация Отеля не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с ФЗ № 109 от 18.07.2006 г. «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». Возврат внесенной предоплаты не производится.

2.10. Служба приема и размещения гостиницы «Турист» вправе отказать в оказании услуг лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

### **3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

3.1. Бронирование номера в гостинице осуществляется путем составления документа, подписанного двумя сторонами (гостиницей и заказчиком услуги), а также путем направления заявки в отдел бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя услуги. Подтверждение бронирования производится посредством уведомления гостя в установленной форме с указанием номера подтверждения бронирования. Бронирование номера (места) производится в течение 24 часов с момента получения заявки при наличии свободных мест. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за Исполнителем.

3.2. Бронирование может быть гарантированным либо негарантированным.

3.3. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости бронируемого номера за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.

3.4. Отмена гарантированного бронирования без применения штрафных санкций возможна не менее чем за 1 сутки до даты заезда. В случае заезда гостя после истечения срока аннуляции гарантированного бронирования услуга оказывается при наличии возможности и на текущих условиях ее предоставления.

3.5. При гарантированном бронировании со 100% предоплатой за первые сутки проживания, гостя ожидают до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда гостя с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки, и бронирование аннулируется.

3.6. В случае если гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за весь срок проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, - предоплата за одни сутки проживания возврату не подлежит. Данное бронирование не аннулируется до поступления письменного отказа гостя от бронирования. При отсутствии письменного отказа от бронирования и услуги проживания гостя в течение оплаченного срока плата за каждые сутки услуги проживания гостя возврату не подлежит.

3.7. При негарантированном бронировании предварительная оплата за услуги не вносится. Отмена негарантированного бронирования гостем возможна в любое время без применения штрафных санкций. При негарантированном бронировании (без предварительной оплаты) бронь может быть аннулирована в 18:00 даты заезда по местному времени. В рамках настоящего пункта гостиница оставляет за собой право аннуляции негарантированного бронирования в случае получения гарантированных бронирований и (или) отсутствия

свободных номеров. В случае заезда гостя после истечения срока аннуляции негарантированного бронирования услуга оказывается при наличии возможности и на текущих условиях ее предоставления.

3.8. Исполнитель вправе, согласно условиям, подписанного с двух сторон договора, устанавливать тарифы на размещение в гостинице, предусматривающие условия гарантированного и негарантированного бронирования, отличающиеся от обозначенных в настоящих Правилах

3.9. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

#### **4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В ГОСТИНИЦЕ.**

4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые в гостинице, осуществляется по тарифам, действующим на момент осуществления оплаты. Все расчеты производятся в Российских рублях: наличными денежными средствами; путем безналичного перечисления на банковский счет по заключенному договору; с использованием расчетных (кредитных) карт. Фискальный чек и окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде гостя.

4.2. Порядок оплаты за проживание – предварительная оплата за весь период проживания в забронированном номере.

4.3. Расчетный час (время выезда) в гостинице - 12.00 часов по местному времени. Время заезда – 14.00 часов по местному времени.

4.4. При проживании гостя менее суток (24 часов) плата взимается за полные сутки независимо от времени заезда. В случае если гость досрочно прекращает проживание и не предупреждает о таком намерении гостиницу за 6 часов до предполагаемого часа выезда, предоплата за одни сутки проживания возврату не подлежит.

4.5. При необходимости продления проживания в гостинице гость может обратиться в службу приема и размещения гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в гостинице на необходимые гостю даты, срок проживания гостя может быть продлен (с переводом в другой номер или без такового). При продлении проживания в гостинице гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период в порядке предоплаты.

4.6. Дополнительные услуги предоставляются гостям за дополнительную плату. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется службой приема и размещения гостиницы.

4.7. Размещение несовершеннолетних лиц в возрасте до 7 лет осуществляется бесплатно без предоставления отдельного спального места, при размещении в одном номере с родителями или сопровождающими их лицами.

4.8. Исполнитель по просьбе Гостя обязан без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- е) иные услуги по усмотрению исполнителя.

4.9. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от оказания услуг Гостю, если Гость нарушает Правила проживания и пользования гостиничными услугами в гостинице, при этом Гость возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы.

4.10. Исполнителем, при наличии возможности, за дополнительную плату предоставляются услуги «Ранний заезд» и «Поздний выезд» полная Информация о данных услугах предоставляется службой приема и размещения гостиницы.

4.11. При выезде из гостиницы гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, и сдает ключ от номера службе приема и размещения гостиницы.

#### **5. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ В ГОСТИНИЦЕ ВНЕ ОЧЕРЕДИ:**

5.1. Вне очереди при наличии свободных номеров в гостинице размещаются:

- герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы;
- участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды первой и второй групп и лица, сопровождающие их;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдшерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).

5.2. Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницы в первую очередь, по мере освобождения мест. Оплата проживания участников Великой Отечественной войны, инвалидов, лиц, сопровождающих инвалидов 1-й группы, производится со скидкой в размере 10 процентов от установленного тарифа на проживание в номере.

## **6. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ**

6.1. На гостя, проживающего в гостинице, возлагаются следующие обязанности:

6.1.1. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется согласно утвержденному администрацией гостиницы прейскуранту.

6.1.2. Соблюдать установленные правила проживания в гостинице.

6.1.3. Соблюдать чистоту и порядок.

6.1.4. Соблюдать тишину.

6.1.5. Соблюдать правила пожарной безопасности и нести ответственность за их нарушение.

6.1.6. Покидая номер, закрывать водозаборные краны, окна, входную дверь, выключать свет и другие электроприборы.

6.1.7. По истечении оплаченного срока проживания освободить номер до установленного расчетного часа.

## **7. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ПРОЖИВАНИИ В ГОСТИНИЦЕ:**

7.1. При проживании гостя в гостинице запрещается:

7.1.1. Оставлять в номере в отсутствие гостя посторонних лиц.

7.1.2. Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку гостя.

7.1.3. Входить в гостиницу и проживать в номере с животными, птицами, рептилиями и пр.

7.1.4. Хранить в номере громоздкие вещи, взрывчатые, токсичные материалы, оружие. В целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной

безопасности гостей, хранение ящиков и коробок, размером более 50x50x103 осуществлять исключительно в камере хранения гостиницы, оружие (на которое имеется соответствующее разрешение) и другие ценные вещи - в сейфе.

7.1.5. Пользоваться нагревательными приборами с открытыми нагревательными элементами, такими как: электрочайники, кипятильники, плойки, фены и т.п., кроме приборов, установленных в номерах или предоставленных гостиницей по просьбе гостя.

7.1.6. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией гостиницы.

7.1.7. На основании ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» с 01.06.2014 года в гостинице установлен запрет на курение гостей во всех помещениях гостиницы, в том числе в номерном фонде, лобби-баре, конференц-залах и общественных помещениях. В случае нарушения гостем требований вышеуказанного Федерального закона, возникает необходимость проведения дополнительных работ по уборке номера и общественных зон. Администрация гостиницы имеет право взыскать расходы гостиницы согласно установленному суточному тарифу на проживание в бронированном номере с нарушителя правил.

7.1.8. Нарушать покой других гостей, создавая шум.

7.1.9. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей гостиницы, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальные средства снаряжения. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе от 13.12.1996 N 150-ФЗ РФ «Об оружии».

7.1.10. Распивать принесенные с собой спиртные напитки и употреблять продукты питания в общественных помещениях (лобби, холлы этажей и др.).

7.1.11. Администрация гостиницы вправе не поселять лиц, находящихся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или под воздействием других психотропных средств.

## **8. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ**

8.1. В целях обеспечения надлежащего уровня оказания гостиничных услуг на гостиницу возлагаются следующие обязанности:

8.1.1. Обеспечивать заявленное гостиницей качество предоставляемых услуг.

8.1.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых в гостинице, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо в службе приема и размещения.

8.1.3. Предоставить по первому требованию гостя «Книгу отзывов и предложений», находящуюся в службе приема и размещения гостиницы.

8.1.4. Рассматривать требования и жалобы гостей в срок, установленный действующим законодательством РФ.

8.1.5. Администрация гостиницы вправе произвести замену предоставленного гостю номера и требовать незамедлительного освобождения, занимаемого гостем номера в случае необходимости осуществления экстренных ремонтно-технических, санитарно-эпидемиологических и иных работ, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующим качественному и безопасному предоставлению услуг.

8.1.6. Администрация гостиницы оставляет за собой право доступа в номер без предварительного согласования с гостем в случае возникновения аварийной ситуации, а также в случае нарушения гостем

настоящих правил, общественного порядка, правил противопожарной безопасности, правил пользования электробытовыми приборами.

## **9. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ**

9.1. В целях обеспечения безопасности проживания, гостю необходимо зарегистрировать своих гостей в службе приема и размещения гостиницы.

9.2. Пребывание в номере посетителей разрешено с 8:00 до 23:00 часов с обоюдного согласия администрации гостиницы и проживающего гостя. При необходимости посетителям остаться в гостинице после 23 часов, их дальнейшее пребывание в гостинице возможно исключительно при условиях:

- регистрации гостей в службе приема и размещения;
- осуществление оплаты за дополнительное место в номере в сумме 1200 р., (доп. место предоставляется при размещении не более одного человека);
- осуществление доплаты разницы тарифов на проживание (при условии одноместного размещения в двухместном номере);
- оплата другого номера, выбранного для размещения (при наличии свободных номеров).

Администрация не несет ответственность за действия посетителей.

Ущерб, причиненный посетителями имуществу гостиницы, обязан возместить гость, пригласивший посетителя в свой номер. Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение безопасности гостей, сохранности имущества гостиницы, имущества проживающих в гостинице и выполнение установленной законодательством обязанности гостиницы, по регистрации граждан по месту пребывания. При несоблюдении настоящих правил, гость обязан выполнить требование администрации гостиницы об освобождении номера посетителями.

9.3. В случае нарушения настоящих Правил, а также несвоевременной оплаты оказанных услуг администрация вправе отказать гостю в дальнейшем проживании.

9.4. По истечению срока проживания гостя и при отсутствии гостя по месту проживания в гостинице с 12:00 до 23:00 либо с 23:00 до 12:00 (если проживание не продлено и не оплачено в срок), Администрация гостиницы вправе создать комиссию в составе не менее трех человек, провести опись имущества, находящегося в номере отсутствующего гостя и освободить номер для его дальнейшей продажи. Материальные ценности в виде денежных средств, ювелирных изделий, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей».

9.5. Каждый номер в гостинице оснащен сейфом, который используется гостем для хранения своих вещей. За утрату денег, иностранной валюты, ценных бумаг, кредитных карт, ювелирных изделий и других ценных вещей, не сданных на хранение через службу портье, гостиница ответственности не несет.

9.6. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления должен заявить об этом администрации в службу приема и размещения гостиницы. В противном случае, гостиница освобождается от ответственности за сохранность вещей. Администрация не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере, при нарушении им настоящих Правил.

9.8. В случае обнаружения забытых вещей сотрудники гостиницы немедленно уведомляют об этом владельца вещей, если владелец известен. Хранение забытых гостем вещей осуществляется в течение трех месяцев.

9.10. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения. Территория гостиницы, все входы, коридоры и холл контролируются видеокameraми. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится до 10 дней. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности гостей, их имущества и имущества гостиницы.

9.11. Гостиница хранит сведения, составляющие базу персональных данных гостей и предоставляет данные сведения по запросам компетентных государственных органов в соответствии с Федеральным Законом РФ от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» и действующим законодательством РФ.

9.12. Согласно Постановлению Правительства РФ от 13.10.2008 г. №749 (с последующими изменениями) «Об особенностях направления работников в служебные командировки», гостиница не имеет права проставлять отметки о датах приезда и выезда в командировочных удостоверениях гостей, за исключением случаев, если организацией, в которую командирован работник является ИП Затолокина Е.В.

9.13. При разрешении конфликтных ситуаций гость и гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Управляющий гостиницей \_\_\_\_\_ Затолокин Я.П.

