Общество с ограниченной ответственностью «Атлантик»
Адрес: 620075, Россия, Свердловская область, г. Екатеринбург, пр. Ленина, дом 40, офис 662.
ОГРН 1156658090852, ИНН 6685103037, КПП 668501001,
р/с 40702810362690000263 ПАО КБ «УБРиР» в г. Екатеринбурге,
к/с 30101810900000000795, БИК 046577795.

ПРИКАЗ
об утверждении Правил проживания, пребывания и пользования услугами на территории отеля

г. Екатеринбург «29» ноября 2024 года

В целях выполнения требования части 2 статьи 18.1 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила проживания, пребывания и пользования услугами на территории отеля.

2. Обеспечить неограниченный доступ заинтересованных лиц к Правила проживания, пребывания и пользования услугами на территории отеля.

3. Опубликовать Правила проживания, пребывания и пользования услугами на территории отеля на официальном сайте отеля Атлантик в Интернете по адресу: https://atlanticekaterinburg.ru/.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор управляющей организации ООО «Вега»

ООО «Атлантик» _____ С.Ю. Данилик

м.п.

Утверждены
Приказом № б/н
от 29.11.2024

Правила проживания, пребывания и пользования услугами на территории отеля «Атлантик by USTA Hotels»

Настоящие правила устанавливают порядок проживания, пребывания и пользования услугами на территории отеля «**Атлантик by USTA Hotels**», находящегося по адресу: г. Екатеринбург, ул. Щербакова, д.2 (далее по тексту – Отель).

В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав Потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми документами, регулирующими правоотношения в сфере оказания гостиничных и дополнительных услуг в Российской Федерации.

1. Под понятием Отеля следует понимать территорию Отеля и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.

2. Под понятием «гость» следует понимать:

- лицо (гражданин РФ, иностранный гражданин, лицо без гражданства), находящееся на территории Отеля, пользующееся услугами Отеля, включая услуги по проживанию (гостиничные услуги) и питанию.

2.1. **Посещение Отеля третьими лицами, не указанными в 2 настоящих правил, ЗАПРЕЩЕНО.**

3. Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное сотрудниками Отеля по выполнению взятых на себя Отелем обязательств в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4. Под понятием «неоказанная услуга» следует понимать невыполнение сотрудниками Отеля взятых на себя Отелем обязательств по предоставлению оплаченных услуг гостем.

5. Под понятием «не в полной мере оказанная услуга» следует понимать услугу, которая была оказана не вовремя или с какими-либо отклонениями от заявленного объема заказанной услуги гостем.

6. Под понятием «грубое нарушение правил проживания в Отеле следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации Отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, иных лиц, находящихся на территории Отеля, а также нарушает нормы законодательства Российской Федерации.

7. Возврат за услугу проживания при отказе гостя от данной услуги осуществляется не более чем через 30 (тридцать) мин. после заезда гостя (оформления гостя для пребывания в гостинице), при условии, что услугами не воспользовались (нет следов пребывания гостя в номере, не требуется дополнительная уборка и т.д.), в противном случае, отказ от услуг после указанного времени признается сторонами как оплата исполнителю фактически понесенных им расходов для оказания услуг (т.е. денежные средства за услуги гостю не возвращаются).

При соблюдении выше описанных условий, возврат денежных средств производится в установленном порядке, после проверки номера администратором. Гость обязан предоставить оригинал квитанции на оплату проживания в номере и оригинал фискального чека. Возврат денежных средств производится администратором (сотрудником Отеля).

8. Под «гостиничными услугами» следует понимать комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Отеле.

9. Отель предназначен для временного пребывания гостей на срок, согласованный сторонами согласно заявке гостя.

9.1. В Отеле устанавливается посуточная оплата временного пребывания Оплата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом.

9.2. По истечении согласованного срока временного пребывания, но не позднее установленного расчётного часа, гость обязан освободить помещения Отеля.

9.3. Режим работы Отеля - круглосуточный.

9.4. Порядок заезда и выезда при оказании гостиничных услуг:

9.4.1. Расчетный час - 13:00 по местному времени.

9.4.2. Время заезда - 16:00, по местному времени.

9.4.3. При выезде гостя после 13:00 взимается дополнительная плата:

- с 13:00 до 20:00 по местному времени - половина стоимости номера за 1 (одни) сутки.
- после 20:00 по местному времени - полная стоимость номера за 1 (одни) сутки;

9.5. При незаезде гостя аннулирование брони происходит в 16.00 по местному времени в день забронированной даты для оказания услуг.

9.6. Гости могут находится на территории Отеля и пользоваться инфраструктурой после освобождения помещений (номеров) Отеля до 23.00 часов по местному времени текущего дня освобождения помещений (номеров) после доплаты за оказываемые услуги нахождения на территории Отеля и оформления Отелем «гостевого визита» в соответствии с установленными тарифами.

9.7. Лица, приезжающие к гостям, могут находится на территории Отеля и пользоваться инфраструктурой Отеля до 23.00 часов по местному времени после доплаты за оказываемые услуги нахождения на территории Отеля и оформления Отелем «гостевого визита» в соответствии с установленными тарифами.

9.8. Стоянка легковых автомашин гостя осуществляется на территории прилегающей к Отелю и является для гостей бесплатной.

Запрещается оставлять транспортные средства на въездах и выездах, внутренних проездах.

10. Перечень услуг, входящих в стоимость номера, определяется категорией номера и устанавливается прейскурантами Отеля на день подачи заявки гостем.

11. Предельный срок пребывания в Отеле для граждан РФ не устанавливается (для иностранных граждан и лиц без гражданства - согласно законодательства РФ о пребывании данных граждан на территории РФ).

12. За проживание в Отеле несовершеннолетних граждан в возрасте до 6 (шести) лет (при условии семейного размещения и без предоставления отдельного спального места) плата не взимается.

За проживание в Отеле несовершеннолетних граждан в возрасте старше 6 лет (при условии семейного размещения с предоставлением отдельного спального места) плата взимается как за 1 (одно) дополнительное место в соответствии с прейскурантами Отеля на день предоставления услуги.

13. Форма, условия и порядок осуществления бронирования и аннулирования бронирования осуществляется в порядке и на условиях Отеля, которые также размещены на сайте: https://atlanticekaterinburg.ru/.

14. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг осуществляется в порядке и на условиях Отеля, которые также размещены на сайте: https://atlanticekaterinburg.ru/

15. Порядок оформления и оказания услуг временного пребывания (гостиничных услуг) осуществляется в порядке и на условиях Отеля, которые также размещены на сайте: https://atlanticekaterinburg.ru/.

2. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОТЕЛЯ.

2.1. Отель обязуется:

2.1.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять оплаченные услуги.

2.1.2. Обеспечивать заявленное качество предоставляемых услуг.

2.1.3. Обеспечить конфиденциальность информации в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.1.4. Не проводить после 23.00 шумных мероприятий на территории Отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

2.1.5. Предоставлять полную информацию об оказываемых услугах.

2.1.6. Своевременно реагировать на просьбы и жалобы гостей в устранении неудобств, поломок и пр. (Отель принимает все возможные меры для урегулирования вопроса в рамках действующего законодательства РФ).

2.1.7. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего - произвести возврат денежных средств за вычетом фактического периода проживания гостя.

2.1.8. Предоставлять по требованию гостя «Книгу отзывов и предложений».

2.1.9. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия гостя.

2.1.10. Обеспечивать смену постельного белья согласно утвержденному регламенту. По просьбе гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.

2.2. Отель имеет право отказать гостю в предоставлении услуг, выселить гостя в случае нарушения настоящих правил, совершения действий, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу Отеля и третьих лиц, с составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

2.3. Отель не несет ответственность перед гостем 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 Отеля.

2.4. Отель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения). При этом Администрация Отеля обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водопотреблением постояльцев по мере возможности.

2.5. Отель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля и у третьих лиц.

2.6. Отель несет ответственности за вещи гостя в соответствии со ст. 925 ГК РФ.

2.6.1. Сроком хранения вещей гостя является срок пребывания данного гостя в Отеле.

2.7. В случае обнаружения забытых вещей администрация Отеля принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация хранит данные вещи в течение 1 (одного) месяца после находки, а затем утилизирует. Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат хранению и подлежат утилизации. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они сдаются в камеру хранения по общим правилам и подлежат хранению в течение 1 (одного) дня. Индивидуальные косметические средства в закрытой упаковке подлежат хранению в течение 1 (одной) недели. Открытые индивидуальные косметические средства хранению не подлежат и подлежат утилизации.

2.7.1. Отель ставит в известность гостя о забытых им вещах по предоставленным гостем контактным данным.

2.7.2. Отель может при наличии отдельного распоряжения гостя и при условии предварительной оплаты гостем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному гостем.

2.8. Сотрудники Отеля в праве посещать номер без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, выявленных технических проблем в номере, а также в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами и в случаях, если есть основания полагать, что гостю необходима скорая медицинская помощь.

2.9. Гости могут оставить свои личные вещи в багажной комнате бесплатно не больше, чем на 12 (двенадцать) часов. Более длительный срок хранения оговаривается по индивидуальному запросу, стоимость определяется тарифами, утвержденными Отелем.

2.10. При отсутствии гостя по месту пребывания более суток (или по истечении 6 (шести) часов с момента наступления его расчетного часа), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Имущество может быть

перенесено в другое помещение по решению администрации Отеля.

3. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ.

3.1. Гость обязан:

3.1.1. Соблюдать порядок пребывания на территории Отеля.

3.1.2. Соблюдать правила пожарной безопасности и правила пользования электрическими приборами.

3.1.3. Уважать права других гостей Отеля.

3.1.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока временного пребывания.

3.1.5. Возместить ущерб (за себя и/или приглашенное лицо) в случае утраты или повреждения имущества Отеля и/или имущества иных третьих лиц.

3.1.6. Закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.

3.1.7. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

3.1.8. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Отеля их служебных обязанностей.

3.1.9. Бережно относиться к имуществу Отеля, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Отеля.

3.1.10. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Отеля.

3.1.11. При обнаружении каких-либо неполадок в системах номера, а также плохо закрепленных розеток или выключателей, возникновения искрения в электроприборах, незамедлительно сообщить в службу приема и размещения Отеля.

3.1.12. Незамедлительно сообщить сотрудникам Отеля о любой аварийной ситуации, которая может повлечь за собой причинение какого-либо ущерба. Если необходимо принять срочные меры по предотвращению возникшего или возможного большего ущерба, то заявление должно быть немедленно направлено администратору службы приема и размещения.

3.2. В течение часа после заселения в номер гость вправе заявить администратору службы приёма и размещения об обнаруженных им повреждениях предметов оснащения, комплектации и отделки номера. При отсутствии указанного заявления и обнаружения администрацией Отеля при выезде гостя порчи, утраты или повреждения имущества Отеля, гость обязан возместить причиненный ущерб в полном объеме.

3.2.1. В случае причинения ущерба имуществу Отеля составляется акт о порче имущества. Размер ущерба определяется по тарифам, установленным администрацией Отеля, либо, при отсутствии в прейскуранте поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью утраченного/поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба.

3.3. Вред, причиненный жизни, здоровью, а также нарушение правил о запрете курения возмещается гостем на месте, до выезда гостя.

3.4. Гостю запрещается:

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

3.4.2. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам ключ от номера.

3.4.3. Курить в номерах и иных помещениях Отеля, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах.

3.4.4. 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.

3.4.5. Использовать свечи и пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды, хлопушки, мишуру и т.д.).

3.4.6. Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны.

3.4.7. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон, засорять территорию Отеля.

3.4.8. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Отеля.

3.4.9. Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов.

3.4.10. Использовать открытый огонь.

3.4.11. Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Отеля, а также заниматься какой-либо предпринимательской деятельностью.

3.4.12. Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других гостей. С 23.00 до 09.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками и другими громкоговорящими устройствами допускается при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других гостей.

3.4.13. Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.

3.4.14. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.

3.4.15. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Отеля (лобби, холл).

3.4.16. Выносить из кафе и ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случаях болезни кого-либо из гостей.

3.4.17. Находится на территории Отеля в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

3.4.18. Оставлять без необходимости открытыми краны холодной и горячей воды. Запрещается оставлять открытыми краны (смесители) после ухода из номера.

3.5. Запрещено находится на территории Отеля малолетним (несовершеннолетним гражданам) без сопровождения взрослых.

3.6. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители (законные представители).

3.7. Гость может использовать свечи и пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды, хлопушки, мишуру и т.д.) только с письменного разрешения Отеля в специально отведенном для этого месте.

3.8. Гость может не может содержать в номере животных.

Без каких-либо исключений вся ответственность за жизнь, здоровье, безопасность несовершеннолетнего гражданина (ребенка) лежит на его родителях и/или законном представителе.

Без каких-либо исключений вся ответственность сохранности как имущества несовершеннолетнего гражданина (ребенка), так и имущества третьих лиц, ущерб которому причинен по вине несовершеннолетнего гражданина (ребенка), лежит на его родителях и/или законном представителе.