

Утверждено

Приказом №3 от «1» сентября 2019 г.

«Об утверждении правил предоставления  
гостиничных услуг в отеле «Пирамида»

Е.М. Маджарян



## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ОТЕЛЕ «Пирамида»

### I. Общие положения

1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в отеле «Пирамида» (далее «гостиница») разработаны в соответствии с:

Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. N 1085 г. Москва «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. в редакции от 13.07.2015

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами;

«гостиница» - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации. К гостиницам не относятся средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций;

«цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

«потребитель» - 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;

«исполнитель» - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги;

«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» - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем);

«гарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда 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;

«негарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 16:00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

«индивидуальное бронирование» - бронирование до 5 номеров включительно;

«групповое бронирование» - бронирование более 5 номеров;

«расчетный час» - 12:00;

«стандартное время заезда в гостиницу» - 13:00.

3. При указании времени в настоящих правилах используется местное время.

4. Режим работы гостиницы круглосуточный. Гостиница обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

5. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания гостиничных услуг правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

6. При размещении в отеле Гость обязан ознакомиться с настоящими Правилами и поставить свою подпись на регистрационной карте гостя, которая является акцептом Договора публичной оферты. Данная подпись подтверждает согласие Гостя с условиями, изложенными в настоящих Правилах проживания, а договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

7. Сведения об Исполнителе:

Гостиница «Пирамида» - ИП Маджарян Елена Михайловна

Свидетельство о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя серия 63 № 004604959 выдано 02 июля 2007 г. Инспекцией Федеральной налоговой службы по Железнодорожному району г. Самары

Свидетельство о постановке на учет физического лица в налоговом органе на территории Российской Федерации серия 63 № 004597369 от 23 июня 2007 г.

Юридический адрес: 443079 г. Самара ул. 4-й проезд д.18

Фактический адрес: 443079 г. Самара ул. 4-й проезд д.18

8. Гостинице «Пирамида» присвоена категория «ТРИ ЗВЕЗДЫ»

Регистрационный № 63/8/410-2019

Порядковый № в Федеральном перечне 550004013 Дата выдачи: 13 сентября 2019 г.

Вид гостиницы: гостиница, отель

Свидетельство о присвоении гостинице категории действительно до 12 сентября 2022 г.

Номерной фонд 24 номера

Первая категория (стандарт), присвоенная номерам

№№ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37.

Основание: решение Аккредитованной организации ООО «Отель-Эксперт»

№ 410/в-158/п от 13.09.2019 г.

## **II. Порядок проживания**

1. Гостиница «Пирамида» предназначена для временного проживания граждан (далее- Гости). Режим работы Гостиницы— круглосуточный, без выходных.

2. Номер или место в гостинице предоставляются гражданам при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Документами, удостоверяющими личность гражданина РФ, являются:

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

б) паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами

Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

е) документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешение на временное проживание лица без гражданства;

з) вид на жительство лица без гражданства.

Для иностранных граждан помимо документа, удостоверяющего личность необходимо наличие: визы (если необходима), миграционной карты.

3. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

4. Право на внеочередное размещение в гостинице имеют:

а) Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы;

б) Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

в) Инвалиды первой группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека);

г) Другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

д) Участники Великой Отечественной войны, инвалиды второй и третьей групп, лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь по мере освобождения мест.

5. Временем заезда в гостиницу считается 13:00 на дату заезда.

6. В случае раннего заезда потребителю может быть отказано в предоставлении гостиничных услуг до наступления времени заезда. Размещение при раннем заезде возможно только при согласовании с отелем и только в случае наличия свободных номеров.

7. При условии предварительного бронирования и наличия свободных номеров оплата раннего заезда Гостя производится в следующем порядке:

-С 06:00 до 12:00. Оплата - 50% от стоимости номера, при наличии номера.

-С 07:00 до 12:00. Оплата почасовая, при наличии номера, 300 рублей – час.

-Заезды ранее 06:00 – Оплата полных суток, при наличии номера.

8. В гостинице установлен расчетный час: 12:00.

При необходимости продления срока проживания потребитель обязан не позднее, чем за два часа до расчетного часа, сообщить об этом администратору гостиницы. Администратор, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания.

-С 12:00 до 17:00. Оплата почасовая, при наличии номеров, 300 рублей – час.

-До 18:00. Оплата – 50% стоимости номера, при наличии номера.

-После 18:00 – Полная оплата за сутки, при наличии номера.

9. Запрещено проживание в отеле с животными.

10. Если потребитель не сообщил заранее о продлении срока проживания и не освободил номер после расчётного часа 12:00, в то время как этот номер забронирован для другого гостя, администратор отеля, в случае отсутствия потребителя, может принять решение о выносе его вещей из номера. Вещи потребителя будут храниться в камере хранения до момента их истребования потребителем. Вещи хранятся в течении 3-х месяцев, ценные вещи в течении 6-ти месяцев. В соответствии с приказом №8 от 13.09.2019г.

Номерам: 5, 6, 7, 8, 9 присвоено наименование «стандарт-эконом»

Номерам: 21, 31 присвоено наименование «стандарт»

Номерам: 4, 10, 22, 23 присвоено наименование «стандарт +»

Номерам: 2, 25, 35, присвоено наименование «стандарт комфорт»

Номерам: 26, 27, 32, 33, 36, 37, присвоено наименование «стандарт максимум »

Номерам: 1, 3, 24, 34 присвоено наименование «стандарт ультимейт»

11. Количество гостей, проживающих в номере, не должно превышать:

номер первой категории «Стандарт-Эконом» - двух человек;

номер первой категории «Стандарт» - двух человек;

номер категории «Стандарт +» - двух человек;

номер категории «Стандарт комфорт» - двух человек;

номер категории «Стандарт максимум» - трех человек;

номер категории «Стандарт ультимейт» - четырех человек

### **III. Условия бронирования.**

1. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем.

Телефон для приема заявок: 8(846)260-20-30.

E-mail для приема заявок:pyramida-hotel@yandex.ru.

2. При наличии свободных мест номера могут быть забронированы: физическими лицами - в письменной или в устной форме; юридическими лицами - только в письменной форме.

3. При бронировании номеров физическими лицами в устной форме бронирование считается завершенным при сообщении потребителю номера брони.

4. При бронировании номеров физическими лицами в письменной форме либо при бронировании юридическими лицами бронирование считается завершенным с момента письменного подтверждения гостиницей заказанных услуг. Подтверждение бронирования

является неотъемлемой частью Договора публичной оферты, размещённого в открытом доступе на сайте отеля pyramida-hotel@yandex.ru.

5. При гарантированном индивидуальном бронировании взимается 100% предоплата, бронь сохраняется до 12:00 дня, следующего за днем предполагаемого заезда.

6. При негарантированном бронировании, если потребителем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 16:00 дня заезда. При указании потребителем точного времени заезда бронь сохраняется в течение двух часов после указанного времени.

7. Если потребитель при гарантированном индивидуальном бронировании при 100% предоплате за одни сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за 24 часа (для индивидуального бронирования) до предполагаемого дня заезда, предоплата за проживание не подлежит возврату.

8. Если потребитель при гарантированном индивидуальном бронировании при 100% предоплате за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за 24 часа предполагаемого дня заезда, предоплата за первые сутки не подлежит возврату.

9. При заключении договора между потребителем и гостиницей может быть установлен иной порядок и условия отмены бронирования.

#### **IV. Стоимость проживания и порядок оплаты**

1. Оплата за проживание и услуги (Прейскурант), предоставляемые гостиницей, осуществляется по ценам, утвержденным Приказом руководителя организации. К оплате принимаются наличные рубли, а также банковские карты Visa, Mastercard, Maestro.

Цены, установленные соответствующим прейскурантом, дифференцированы в зависимости от наименования номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени. Цена номера для каждого Потребителя (заказчика) устанавливаются в момент подтверждения бронирования Гостиницей, согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования - в момент оформления заезда Потребителя согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения Потребителя. В момент подтверждения бронирования Потребитель (заказчик) принимает и соглашается с ценой номера, и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в гостинице.

2. При оплате потребителем услуг гостиницы наличными денежными средствами в день заезда взимается 100% предоплата за весь период проживания.

При оплате потребителем услуг гостиницы кредитной картой в день заезда снимается оплата за весь период проживания, либо на счете потребителя пред авторизуется сумма в размере стоимости проживания за весь период и дополнительные услуги, выбранные гостем. В момент выселения потребителя из гостиницы производится окончательный расчет за предоставленные услуги со списанием со счета потребителя суммы фактически оказанных услуг.

3. При оплате наличными денежными средствами на стойке приема и размещения физическому лицу выдается кассовый чек и счет установленного образца.

4. При выезде из гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные, и сдает ключ от номера администратору отеля. Если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, то осуществляется полный или частичный возврат денежных средств.

5. Дети (возрастом до 6 лет включительно) при совместном проживании с законным представителем (родители, усыновители, опекуны) без предоставления дополнительного места проживают в гостинице без доплаты. Проживание детей, старше 6 лет, оплачивается согласно основному тарифу на проживание.

6. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом - 12.00 текущих суток

7. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

8. Лицам, не проживающим в гостинице, разрешается посещение проживающих в гостинице граждан в период с 10:00 до 22:00 ч. на основании документа, удостоверяющего личность. После 22:00 посетитель считается лицом, проживающим в номере, и за его проживание берется дополнительная плата, в соответствии с установленными тарифами, исходя из категории номера.

9. Проживающим в отеле комплементарно предоставляется: доступ к беспроводному Интернету, парковке.

#### **V. Права и обязанности потребителя**

1. Потребитель обязан:

- а) своевременно и в полном объеме оплачивать услуги гостиницы;
- б) соблюдать тишину и порядок в период с 22:00 до 7:00, уважая права других гостей;
- в) нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- г) соблюдать чистоту и установленный порядок проживания;
- д) бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
- е) возместить материальный ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством. Размер ущерба определяется на основании Прейскуранта порчи имущества, утвержденного Приказом руководителя организации;
- ж) строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- з) в случае возгорания в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику Гостиничного комплекса;
- и) при уходе из номера закрывать водопроводные краны, окна, выключать свет, телевизор и другие электроприборы;
- к) регистрировать посетителей, находящихся в номере после 22:00
- л) при выезде из гостиницы Гость обязан произвести полный расчет за все предоставленные услуги, в том числе полученные дополнительно, сдать номер, ключ от номера на стойке Службы приема и размещения.

2. Потребитель не вправе:

- а) в свое отсутствие оставлять в номере посторонних и незарегистрированных посетителей, а также передавать им ключ от номера;
- б) выносить из номера находящееся в нем имущество гостиницы;
- в) распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях отеля;
- г) проносить на территорию Гостиницы и хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 0,5х0,5х0,5 м.), оружие (огнестрельное, холодное, метательное, пневматическое, газовое, сигнальное оружие и боеприпасы) и взрывчатые, легко воспламеняющиеся, наркотические, психотропные, токсические вещества, а также иное оружие, вещества и предметы, которые могут представлять угрозу для жизни и здоровья находящихся на территории Гостиницы граждан, имущества Гостиничного комплекса и обеспечения общественной безопасности;

д) пользоваться электронагревательными приборами, кроме установленных в номере;

е) переставлять и передвигать мебель в номере;

ж) в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 30.12.2015) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" курение в номерах и в здании отеля категорически запрещено. Курение допускается только в специально оборудованных местах. За курение в зоне запрета предусмотрена оплата дополнительной уборки 1 000 рублей (Одна тысяча рублей);

з) нарушать покой других гостей, создавая шум;

и) проживать в номере с домашними животными, птицами, рептилиями и т.д.;

к) изменять интерьер отеля, выносить мебель из номера;

л) появляться в общих зонах отеля в халате, купальном костюме, рабочей, грязной или иной неподходящей одежде.

м) запрещается загрязнение территории Гостиницы. Для сбора мусора предназначены урны и пепельницы. За нарушение данного правила Администрация Гостиницы имеет право взыскать с Гостя оплату дополнительной уборки в размере 1 000 (одна тысяча) рублей. При значительном загрязнении номера может взиматься сумма компенсации за дополнительную уборку и расхода чистящих и моющих средств в размере 500 (пятьсот) рублей.

3. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных помещениях гостиницы (за исключением номеров и общественных туалетов) систем видеонаблюдения.

#### **VI. Права и обязанности администрации гостиницы**

1. Уровень обслуживания в гостинице должен соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

2. Гостиница при оформлении проживания в гостинице обязана информировать потребителей о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

3. Без дополнительной оплаты предоставляются следующие виды услуг:

а) вызов скорой помощи;

б) пользование медицинской аптечкой;

в) доставка в номер корреспонденции после ее получения;

г) побудка к определенному времени;

д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

е) вызов такси;

ж) побудка к определенному времени;

4. За дополнительную плату по запросу Гостя гостиница предоставляет следующие услуги:

а) внеплановая замена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей;

б) дополнительная кровать.

Цены указаны в Прейскуранте, утвержденном Приказом руководителя Гостиницы.

5. Отель имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если Потребитель нарушает условия договора. При этом Потребитель возмещает Гостинице фактически понесённые ею расходы.

6. Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения

Гостем общественного порядка или порядка пользования бытовыми приборами.

7. Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения и выдается по первому требованию потребителя. Требования и жалобы рассматриваются незамедлительно, но не позднее десяти дней со дня подачи жалобы.

#### **VII. Ответственность потребителей и администрации**

1. Потребители при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать в установленном законом порядке:

- а) безвозмездного устранения недостатков;
- б) соответствующего уменьшения цены на оказанную услугу.

2. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителя при условии, если они были переданы потребителем администратору гостиницы на хранение в сейфе на рецепции гостиницы. В иных случаях потребитель самостоятельно отвечает за сохранность своих вещей и драгоценностей.

3. В случае обнаружения в гостинице забытых вещей принимаются меры к возврату их владельцам. До возврата владельцу вещи хранятся согласно утвержденному Положению о комнате забытых и утерянных вещей: обычные — 3 месяца, ценные — 6 месяцев.

4. Потребитель, в соответствии с Законодательством РФ, возмещает ущерб в случаях утраты или повреждения имущества по вине Потребителя.

Необходимо понимать:

- сумма причиненного ущерба при утрате гостиничного имущества определяется с учетом рыночных цен;

- при затоплении номера, повреждении мебели, стекол, другого имущества по вине Потребителя, Потребителем выплачивается стоимость ремонтно-восстановительных работ и простой номера за время его ремонта.

- в случае порчи инвентаря: покрывал, постельных принадлежностей, мебели, осветительных приборов, напольных покрытий и др., Потребитель выплачивает стоимость их чистки; в случае невозможности восстановления первоначального вида вещей (имущества гостиницы) Потребитель выплачивает их розничную стоимость на момент нанесения ущерба.

При наличии фактов причинения Потребителем ущерба работники гостиницы составляют акт о порче имущества гостиницы в трех экземплярах: первый передается в бухгалтерию гостиницы, второй - материально ответственному лицу, в подсчете которого находится испорченное имущество гостиницы, а третий выдается на руки плательщику