



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «ЕРМАК»

Фокин С.Г.

“1” января 2020 г.

**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
В ГОСТИНИЦЕ «ЕРМАК»**

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в гостинице «Ермак» (Общество с ограниченной ответственностью «Ермак», г. Красноярск, ул. Сурикова, д.13, телефон многоканальный 8-800-755-05-01; +7 (391) 2-150-150; ОГРН 1192468009458; ИНН/КПП 2466199297/246601001) и правила проживания (поведения) в нём.

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

"гость" - гражданин, заказывающий и использующий гостиничные услуги исключительно для личных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"заказчик" - физическое/юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее гостиничные услуги в пользу «гостя»;

"бронирование" - предварительный заказ мест/номеров в гостинице заказчиком/гостем;

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

"расчетный час" - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

3. Гостиница «Ермак» предназначена для временного проживания граждан РФ и иностранных граждан на срок, согласованный с администрацией гостиницы.

Режим работы гостиницы - круглосуточный.

Поселение в гостинице «Ермак» производится при предъявлении гостем документа, удостоверяющего его личность, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении — для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорта иностранного гражданина, а также визы и миграционной карты;
- военнослужащим - военного билета либо офицерской книжки и командировочного удостоверения.

4. Договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным при согласии гостя с действующими правилами гостиницы и оформлении проживания. Гражданину, вселяемому в гостиницу, выдается «карта гостя» или иной документ, подтверждающий проживание в гостинице.

Номер предоставляется гостю при 100% оплате в момент заселения стоимости первых суток проживания.

5. Гостиница заключает договор на предоставление гостиничных услуг с гостем путем составления документа, подписанного в двустороннем порядке, или путем принятия службой бронирования/службой приема и размещения запроса на бронирование номеров, в том числе посредством почтового, телефонного вида связи, а также через Интернет по электронной почте и на сайте гостиницы:

- 660049, г. Красноярск, ул. Сурикова, д.13
- многоканальный телефон 8-800-755-05-01; +7(391) 2-150-150 (+7-923-3-550-150); 226-60-70; 226-60-80; +7 (391) 2-151-151;
- сайт: hotel-ermak.ru; hotelermak.ru;
- e-mail: info@hotel-ermak.ru.

Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения гостем действий по оплате обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг через службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через службу бронирования банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также при оплате на сайте гостиницы или систему on-line бронирования с помощью интернет-эквайринга.

6. В случае неисполнения денежных обязательств, в том числе обязанностей по возмещению убытков или оплате неустойки в случае нарушения договора и обязательств, обеспечительный платеж удерживается гостиницей и засчитывается в счет исполнения соответствующего обязательства. По окончании оказания гостиничных услуг обеспечительный платеж засчитывается в стоимость оказанных гостиницей услуг.

В случаях заезда группы гостей, детей или в других исключительных случаях гостиница может предложить внести обеспечительный залог (наличными или безналичным способом) до заселения гостя. При отсутствии претензий к гостю в

период его проживания (порча или утрата имущества гостиницы, курение в номере и/или других помещениях и связанная с эти необходимость дополнительной чистки/уборки номера/инвентаря и т.п.), обеспечительный платеж возвращается гостю в полном объеме.

По предварительному согласованию с администрацией гостиницы и при согласии гостя с «Правилами проживания гостей с животными», гость может быть заселен с животными/птицами. Согласование не требуется при заселении гостя со служебной собакой (при предъявлении документа, подтверждающего, что гость, является сотрудником кинологической службы федерального органа исполнительной власти и документа, подтверждающего специальное обучение служебной собаки), а также с собакой-проводником (при предъявлении документа, подтверждающего инвалидность лишенного зрения гостя и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника). Для размещения животного в номере с гостем установлен тариф: стоимость номера согласно тарифа + 500 руб. за весь период проживания для дополнительной уборки номера после выезда.

При совершении гостем действий по оформлению запроса на бронирование номеров или непосредственно при оформлении поселения, гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими правилами, правилами пожарной безопасности, согласен с условиями предоставления гостиницей гостиничных и дополнительных услуг, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п.4 ст.9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ о фамилии, имени, отчестве, адресе субъекта персональных данных, сведения о номере основного документа, удостоверяющего его личность, дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, передавая гостинице копию паспорта или иного документа, подтверждающего личность (перечень утвержден настоящими правилами), с личной подписью, и не возражает против получения информации о привилегиях и ценовых предложениях гостиницы.

7. При заключении договора гость самостоятельно знакомится с настоящими правилами, размещенными на стойке администратора или на странице официального сайта гостиницы hotel-ermak.ru.

На стойке администратора гостиницы и на сайте hotel-ermak.ru размещена информация о гостинице и, номере телефона; документе, подтверждающем факт внесения сведений в ЕГРЮЛ; сведения о присвоенной категории и реквизитах соответствующего свидетельства; цене номеров (местах в номерах); сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг; сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы.

8. Стоимость проживания и стоимость дополнительных услуг устанавливается гостиницей самостоятельно, как и перечень услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

9. Порядок и условия бронирования:

Бронирование номера в гостинице возможно гарантированное и негарантированное.

Гарантированное бронирование осуществляется при внесении предоплаты за проживание в гостинице.

При бронировании и размещении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за администратором гостиницы.

Бронирование считается подтверждённым после его подтверждения администратором гостиницы (по электронной почте или факсу) и получения уникального номера брони.

Опозданием считается неприбытие гостя по истечении 3 (трёх) часов после заявленного им при бронировании времени поселения.

Аннулировать бронирование гость может путем направления соответствующего обращения по электронной почте на адрес администратора гостиницы, или путем телефонного обращения.

10. В цену номера включено:

- интернет в номерах и на территории гостиницы;
- услуги внутригородской телефонной связи;
- проживание в выбранной категории номера в согласованный с администратором гостиницы срок;
- питьевая вода в кулере (в холлах на этажах);
- ежедневная уборка номеров;
- набор полотенец и принадлежностей для душа и туалета;
- смена постельного белья через 3 (три) ночи проживания гостя, полотенце через 3 (три) ночи проживания гостя;
- пользование гладильной комнатой;
- парковка 1 (одного) легкового транспортного средства в период проживания (при наличии свободных мест на территории парковки).

11. Вход в гостиницу и получение ключа от номера производится только при предъявлении гостем документа, подтверждающего проживание в гостинице.

По просьбе проживающего и с предварительного согласия администратора посторонние лица могут находиться в гостинице в период с 08:00 до 23:00, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность.

После 23:00 присутствие в гостинице лиц, не проживающих в отеле, запрещается.

Временное проживание в гостинице не должно превышать трех месяцев. Проживание в гостинице свыше трех месяцев возможно только при условии предварительного согласования с руководством гостиницы «Ермак».

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

Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 14:00 часов текущих суток (по местному времени), заезд в отель производится с 14:00 (по местному времени).

При гарантированном и негарантированном бронировании расчетным часом всегда является 12:00 (по местному времени).

12. Оплата услуг гостиницы осуществляется в рублях Российской Федерации и производится согласно прейскуранту цен, действующему на дату подтверждения бронирования или дату оказания дополнительных услуг:

- за наличный расчет;
- банковскими картами (VISA/VISAELECTRON, MASTERCARD/MAESTRO, МИР) выпущенными на территории Российской Федерации,
- по безналичному расчету банковским переводом;
- при бронировании и оплате на сайте гостиницы с использованием интернет-эквайринга.

13. Порядок расчетов:

- при раннем заезде с 24:00 до 12:00 плата взимается 50% от стоимости полных суток;
- при продлении проживания с 12:00 до 18:00 взимается плата в размере 30% от стоимости номера за сутки, при продлении проживания до 24:00 взимается плата в размере 50% от стоимости номера в сутки;
- при продлении проживания с 23:59 текущих суток до 12:00 следующих суток, взимается плата в размере полной стоимости номера (доплата с учетом продления проживания до 23:59).
- детям до 7 лет (включительно) предоставляется бесплатное проживание с сопровождающим лицом, без предоставления дополнительного места.

14. При необходимости продления проживания, гость может обратиться к администратору гостиницы не менее, чем за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в гостинице проживание может быть продлено.

При продлении проживания в гостинице гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

15. Возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг гостиницы. Возврат денежных средств, оплаченных кредитной картой, производится на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им документа, удостоверяющего личность.

16. В случае истечения срока проживания в гостинице и при отсутствии гостя по месту проживания с 12:00 до 23:59 либо с 23:59 до 12:00 (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация гостиницы вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего гостя, и освободить номер.

Личные вещи отсутствующего гостя и находящиеся в его номере материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, документов и пр., администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, остальные вещи помещаются в помещение для забытых и найденных вещей.

17. Обязанности проживающего:

- соблюдать правила пожарной безопасности;
- закрывать окна, вентили водоразборных кранов, выключать освещение и электроприборы при выходе из номера;
- уходя из гостиницы, сдавать ключ администратору гостиницы;
- предъявлять карту гостя для получения ключа от номера;
- сдавать номер горничной при выезде из гостиницы;
- регистрировать личный автотранспорт для пользования парковкой гостиницы;
- соблюдать установленный в гостинице порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и гостинице;
- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы. Оценка нанесенного ущерба производится на основании прейскуранта цен (Приложение № 1 к положению);
- ответственность за соблюдение Правил проживания в гостинице, норм и общепринятых правил поведения (в т.ч. правила соблюдения тишины) гостями, не достигшими 18летнего возраста, лежит на совершеннолетнем сопровождающем лице (руководитель, тренер, старший группы и т.п.);
- своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные гостиницей дополнительные услуги.

18. В гостинице «Ермак» запрещается:

- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц и/или передавать третьим лицам ключ от номера и карту гостя;
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, взрывчатые, токсические, наркотические материалы и вещества;
- курить на территории гостиницы, в её помещениях и номерах (основание - Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»). Нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ, а также компенсацию затрат по дополнительной уборке помещения от последствий курения и химчистке мягкого инвентаря и мебели;

- производить самостоятельный ремонт электропроводки, пользоваться в номерах электронагревательными приборами за исключением зарегистрированных в установленном порядке;
- проживать с птицами и животными без согласования с администрацией гостиницы;
- употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические вещества;
- употреблять принесенные с собой спиртные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафетерии, конференц-залах;
- выносить в гостиницу из кафетерия посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки;
- нарушать общественный порядок;
- умышленно загрязнять территорию гостиницы;
- выбрасывать из окон окурки или какие-либо предметы;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- использовать на повышенной громкости звуковоспроизводящие устройства.
- совершать действия, нарушающие тишину и покой проживающих в гостинице в период с 22:00 до 07:00, за исключением спасательных, ремонтно-восстановительных и других неотложных работ, связанных с обеспечением жизнедеятельности и общественной безопасности граждан;
- осуществлять без предварительного уведомления генерального директора гостиницы «Ермак» фото/видеосъемку в служебных и иных помещениях, закрытых для общего доступа. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991г. № 2124-1 «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, номерном фонде, конференц-зале;
- переставлять и передвигать мебель;
- пребывание незарегистрированных посетителей в номере гостиницы после 23:00;

В случае грубого нарушения гостем настоящих правил, правил поведения или правил пожарной безопасности, гостиница имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании в гостинице с обязательным составлением акта, а при необходимости пригласить сотрудников соответствующих органов.

Гостиница оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

19. Гостиница «Ермак» не несет ответственность за сохранность денег, документов, материальных ценностей, оставленных в номере.

В случае утери или повреждения имущества гостя, он должен немедленно уведомить об этом администратора гостиницы. Если до окончания срока проживания гость не

предъявил свои требования к гостинице, ответственность за утрату или повреждение своего имущества гость принимает на себя.

20. Услуги, предоставляемые Гостиницей за дополнительную плату:

- услуги кафе;
- ранний заезд/поздний выезд;
- трансфер;
- услуги химчистки;
- услуги массажа;
- услуги, перечисленные в приложениях № 2, 3 к настоящему Положению.

21. Вне очереди, при наличии свободных номеров, в гостинице размещаются:

- Герои России и Советского Союза;
- полные кавалеры ордена Славы;
- участники Великой Отечественной Войны;
- инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их.

22. Гость вправе в любое время отказаться 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, при этом гость возмещает гостинице фактически понесенные ею расходы.

23. Гость отвечает за сохранность имущества гостиницы и возмещает причиненный ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими правилами. Стоимость испорченного/утраченного имущества Гостиницы указана в Приложении № 1 к настоящему Положению.

24. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, гостиница и гости руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

Порча или утрата имущества гостиницы

Наименование	Единица	Стоимость (руб)
Утеря ключа от номера либо брелка от него	шт	500 руб
Светильник большой (потолочный)	шт	3000 руб
Светильник маленький (потолочный)	шт	2000 руб
Бра	шт	6000 руб
Люстра	шт	12000 руб
Телефон	шт	1000 руб
Зеркало (прихожая)	шт	1700 руб
Холодильник	шт	12000 руб
Телевизор диагональ 32"	шт	18000 руб
Телевизор диагональ 50"	шт	23000 руб
Пульт для телевизора	шт	1000 руб
Пульт для кондиционера	шт	1500 руб
Стул	шт	4000 руб
Стол	шт	8000 руб
Элементы интерьера	шт	2500 руб
Тумбочка прикроватная	шт	4000 руб
Шкаф плательный (в ассортименте)	шт	10000 руб
Шкаф встроенный	шт	12000 руб
Тумба под телевизор	шт	2000 руб
Кровать (одноместная)	шт	14000 руб
Кровать (семейная)	шт	18000 руб
Сейф	шт	5000 руб
Раковина + пьедестал	шт	5000 руб
Стаканчик для зубной щетки	шт	300 руб
Мыльница	шт	300 руб
Смеситель	шт	4000 руб
Унитаз	шт	8000 руб
Полка (стекло)	шт	500 руб
Зеркало	шт	1000 руб
Душевая кабина	шт	20000 руб
Полотенце большое (для тела)	шт	1200 руб
Полотенце среднее (для лица)	шт	700 руб
Полотенце (ножки)	шт	600 руб
Наволочка/простыня/пододеяльник	шт	500/1800/2000 руб
Покрывало	шт	3000 руб
Одеяло	шт	2000 руб
Подушка	шт	1400 руб
Шторы/тюль	шт	12000/5000 руб
Матрас: 90(70-110)x200см / 160(140)x200см	шт	12000/18000 руб
Наматрасник	шт	1800 руб
Порча стены в номере	м2	4000 руб
Порча двери в номере	шт	10000 руб
Доп. уборка номера от последствий курения, химчистка мягкого инвентаря и мебели	ед	5000 руб

Прейскурант цен на дополнительные услуги

Наименование товара	Единица измерения	Стоимость (руб)
Бизнес услуги:		
Аренда конференц-зала	Час	800 руб
Распечатка текста	1 страница А4	5 руб
Сканирование	1 страница А4	10 руб
Ксерокопирование	1 страница А4	5 руб
Междугородние телефонные разговоры (через администратора)	В соответствии с тарифами Оператора связи	В соответствии с тарифами Оператора связи
Дополнительные услуги:		
Полотенце большое	1 шт	120 руб
Полотенце среднее	1 шт	100 руб
Массаж (либо в зависимости от выбранной услуги)	1 ч	1600руб
Парковка для сторонних лиц	До суток	150 руб
Парковка для проживающих (в период проживания)		бесплатно
Хранение багажа		бесплатно
Трансфер отель-аэропорт		1000 руб
Трансфер аэропорт-отель		1200 руб
Трансфер отель-ж/д вокзал		250 руб
Дополнительная уборка номера		300-1000 руб
Химчистка		договорная

**Прейскурант на предметы личного пользования
(дополнительно к включенным в стоимость номера)**

Наименование товара	Единица	Стоимость (руб)
Бритвенный набор	шт	60 руб
Губка для обуви	шт	30 руб
Гель для душа	шт	15 руб
Зубной набор	шт	30 руб
Мыло	шт	12 руб
Ложка для обуви	шт	40 руб
Порошок стиральный	капсула	60 руб
Туалетная бумага	шт	24 руб
Тапочки	пара	80 руб
Шампунь	шт	15 руб
Шапочка для душа	шт	25 руб
Швейный набор	шт	30 руб