

Правила предоставления гостиничных услуг и проживания в отеле «Верис»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в частности с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», а также в соответствии с положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии со статьей 5 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Федеральным законом № 35-ФЗ от 06.03.2006 «О противодействии терроризму», Постановлением Правительства РФ № 447 от 14.04.2017 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».

1.2. **Индивидуальный предприниматель Афанасова В.Б. «отель Верис»** далее (Отель) Уникальный номер реестровой записи о средстве размещения: № С262026021808, дата выдачи 27.02.2026 г., срок действия до 27.02.2029 г.

Ссылка на запись в реестре классифицированных средств размещения <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/fl7276b0-13a8-11f1-aafb-7f10932975f2/about-resort>

1.3. Номерной фонд отеля «Верис» включает в себя номера следующих категорий: Первая категория (Стандарт), Джуниор Сьюит, Люкс. Номерной фонд полностью оснащен и оборудован, а также предоставлены дополнительные услуги в соответствии с правилами и требованиями к Отелю. Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается прейскурантами.

1.4. Информация об администрации Отеля, об оказываемых услугах, о порядке проживания в Отеле и пользования услугами отеля, включая настоящие Правила, Прейскурант цен на порчу имущества отеля «Верис», Правила пожарной безопасности при проживании (нахождении) в отеле «Верис», размещены в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания Гостей (в информационной папке в Службе приема и размещения (ресепшен), а также на официальном сайте отеля «Верис» www.hotel-veris.ru.

1.5. Настоящие Правила регулируют отношения между Отелем и Потребителями и являются обязательными к соблюдению указанными сторонами.

1.6. В настоящих правилах используются следующие понятия:

«**заказчик**» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающие гостиничные услуги в пользу Потребителя.

«**потребитель**», «**гость**» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельностью.

«**посетитель**» - физическое лицо, прибывшее в Отель по приглашению Потребителя.

«отель» - средство размещения (имущественный комплекс, используемый для временного размещения и обеспечения проживания физических лиц), в котором предоставляются гостиничные услуги.

«гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения (проживание в отеле) и иных услуг, которые предусмотрены Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации № 1853 от 18.11.2020, и установленный отелем иной перечень услуг, который доводится до сведения Потребителя в соответствии с действующим законодательством.

«номер» - помещение в отеле соответствующей категории, предназначенное для временного размещения и проживания.

«жилая зона» - часть здания отеля, предназначенная для размещения номеров и включающая в себя следующие помещения: номера, помещения поэтажного обслуживания, холлы, коридоры и др.

«общественная зона» - часть здания отеля, не предназначенная для размещения номеров и являющаяся местом общего доступа: вестибюль, зона отдыха, помещения предприятий общественного питания, бытового обслуживания, торговли, деловой деятельности, иных услуг.

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

«местное время» - время в местоположении Отеля.

«время заезда» - 14.00 по местному времени

«время выезда (расчетный час)» - 12.00 по местному времени

«сутки проживания» - промежуток времени начиная с времени заезда и заканчивая временем выезда (расчетным часом), следующего за днем заезда Потребителя, а также каждые последующие 24 (Двадцать четыре) часа до времени выезда (расчетного часа) в дату выезда Потребителя.

«групповое бронирование» - одновременное бронирование 3 и более гостиничных номеров в Отеле независимо от категории, для одновременного проживания, при этом заезд всех клиентов происходит в один день.

«бронирование» - закрепление за Потребителем номера в отеле на условиях, определенных заявкой заказчика или Потребителя, которая должна быть подтверждена Исполнителем. Исполнитель обязуется предоставить Потребителю (заказчику) **имеющийся в наличии** номер соответствующей категории, возможность забронировать конкретный индивидуально-определенный номер, принадлежащий данной категории, Исполнителем не предоставляется.

«Исполнитель» - **Индивидуальный предприниматель Афанасова Виктория Борисовна «отель Верис»** далее (Отель), юридическое лицо, расположенное по адресу: 357600, Россия Ставропольский край г. Ессентуки, ул. Володарского, 20. Сокращённое наименование: Отель «Верис»:

ИНН 262608484137, ОГРНИП 325265100136960, р/сч 40802810216240000148

БИК 044525593, к/сч 30101810200000000593

357600, Россия Ставропольский край г. Ессентуки, ул. Володарского, 20.

Тел. 8 800 550 91 90, +7 938 333 39 49, e-mail: info@veris-hotel.ru

Адрес сайта: www.hotel-veris.ru.

Директор: Афанасова Виктория Борисовна

«прейскурант» - внутренний распорядительный акт, утверждаемый уполномоченным лицом исполнителя, которым устанавливаются:

- категории номеров и их параметры;
- цены номеров (мест в номерах) и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номера определенной категории (места в номере определенной категории);
- стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати);
- перечень имущества отеля и его стоимость, подлежащая возмещению Потребителем (заказчиком) Исполнителю в случае утраты или повреждения имущества Отеля Потребителем;
- перечень и стоимость дополнительных услуг, оказываемых Исполнителем, в том числе стоимость питания (если оно не включено в цену номера (места в номере)). Прейскуранты на русском языке размещены в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке на стойке приема и размещения Отеля).

2. Информация об услугах, порядок бронирования, оплаты и оформления проживания в отеле

2.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в отель и убывающих из отеля. Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) отеля установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения Потребителя в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания в отеле Потребитель может получить в Службе приема и размещения отеля.

2.2. Отель предназначен для временного проживания физических лиц на согласованный с отелем срок. Предельный срок непрерывного проживания в Отеле не свыше 90 дней. Проживание на более долгий срок возможно только с разрешения администрации Отеля.

2.3. Бронирование номеров в Отеле осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путём принятия заявки на бронирование от Потребителя или заказчика посредством бронирования через сеть Интернет (путем заполнения соответствующей формы заявки), почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит непосредственно от Потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается Исполнителем и должна содержать следующую информацию:

- сведения о потребителе,
- период проживания (дата заезда и дата выезда),
- сведения о категории номера,
- тип размещения,
- сведения о виде бронирования (гарантированное/не гарантированное),
- необходимость предоставления дополнительных услуг, оказываемых Исполнителем.

При этом для бронирования через Интернет-сайт Отеля или агентов, предоставляющих услуги бронирования гостиничных номеров, форма заявки установлена на соответствующем интернет-сайте. В договоре с заказчиком для каждого заказчика может быть установлена своя форма заявки. Бронирование номеров осуществляются через заявки в письменной или устной (по телефону) формах через отдел бронирования или on-line систему бронирования на официальном сайте.

2.4. Бронирование считается действительным после подтверждения заявки с присвоением порядкового номера и направлением заказчику (Потребителю) уведомления, в котором указаны

фирменное наименование Отеля, сведения о заказчике и потребителе, категория номера и цена номера, сроки размещения, вид бронирования, а также дополнительные услуги и их стоимость.

2.5. В Отеле применяются следующие виды бронирования:

2.5.1. Гарантированное бронирование – бронирование номера в Отеле на условиях 100% предоплаты забронированных услуг Потребителем путем внесения предоплаты, как минимум, первых суток проживания. Отель предоставляет Потребителю подтверждение бронирования и счет на оплату. В случае, если Потребителем (заказчиком) не внесен авансовый платеж (предоплата) в течение установленного выше срока, бронирование считается негарантированным, и к такому бронированию подлежат применению условия негарантированного бронирования, предусмотренные в п. 2.5.4 настоящих Правил. При размещении Потребителя авансовый платеж засчитывается в качестве оплаты первых суток проживания в номере.

2.5.2 Предоплата при гарантированном бронировании производится безналичным банковским переводом, банковской картой, а также любым другим способом наличной или безналичной оплаты. Платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет Отеля до заезда Потребителя. В случае неоплаты в указанные сроки, бронирование считается аннулированным без предварительного предупреждения Потребителя.

2.5.3. Гарантированное бронирование сохраняется за Потребителем на протяжении первых суток размещения (с 14.00) до расчетного часа следующего дня (12.00). При неприбытии Потребителя или поздней аннуляции бронирования (менее, чем за сутки до заезда), Отель производит возврат Потребителю произведенной предоплаты за вычетом стоимости гарантированного бронирования первых суток проживания.

Незаездом признается не прибытие Потребителя в помещение отеля, предназначенное для оформления временного проживания потребителей (в Службу приема и размещения отеля) до времени заезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

Опозданием Потребителя признается заезд Потребителем после времени заезда запланированного дня заезда и до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда.

2.5.4. Негарантированное бронирование – бронирование номера в Отеле на условиях отсутствия предоплаты забронированных услуг заказчиком (Потребителем) (оплата производится на момент размещения в Отеле). При указанном виде бронирования Отель гарантирует предоставить номер Потребителю до 16:00 часов указанного дня заезда. В случае незаезда в указанные сроки бронирование автоматически аннулируется без предварительного предупреждения Потребителя. Обязательство Отеля по предоставлению номера прекращается, при этом финансовых обязательств за данное бронирование между Потребителем и Отелем не возникает. Поселение производится на общих основаниях, при наличии свободных номеров по действующему тарифу на стойке размещения.

2.6. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать бронирование без применения к нему каких-либо санкций до 12.00 местного времени предыдущего дня заезда, если иной срок не доведен до сведения Потребителя (заказчика) в момент бронирования, либо предусмотрен договором, заключаемым с заказчиком. Аннулирование бронирования (отказа от бронирования номера) в Отеле осуществляется Исполнителем путём принятия отказа от бронирования номера от Потребителя (заказчика) посредством почтовой и иной связи, а также посредством сети Интернет, позволяющей достоверно установить, что отказ от бронирования номера исходит непосредственно от Потребителя или заказчика. Форма аннулирования заявки должна содержать:

- сведения о потребителе,
- период проживания (дата заезда и дата выезда),
- сведения о категории номера,
- тип размещения,
- сведения о виде бронирования (гарантированное/не гарантированное),
- сведения о иных заказанных дополнительных услугах исполнителя. При этом для аннулирования заявки на бронирование через сайт Отеля или агентов, предоставляющих услуги бронирования гостиничных номеров, форма отказа от бронирования номера установлена на соответствующем интернет-сайте.

2.7. В договоре с заказчиком для каждого заказчика может быть установлена своя форма отказа от бронирования номера.

2.8. Исполнитель вправе отказать Потребителю (заказчику) в заключении договора оказания гостиничных услуг (в бронировании, в заселении (при отсутствии предварительного бронирования номера)), если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.9. При бронировании заказчиком — юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования подлежат применению Исполнителем согласно договору с заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

2.10. Договор заключается между Потребителем (заказчиком) и Исполнителем и содержит:

- наименование исполнителя, сведения о государственной регистрации;
- сведения о потребителе (заказчике);
- сведения о виде Отеля, категории Отеля, указанной в свидетельстве о присвоении Отеля определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе Отеля;
- цену номера, категорию номера, количество номеров, в том числе посредством указания на иные документы, ее определяющие;
- период проживания в Отеле, время заезда и время выезда (расчетный час);
- иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

2.11. Гостиничные услуги оказываются Исполнителем на основании договора оказания гостиничных услуг. Содержание договора определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.12. Договор оказания гостиничных услуг считается заключенным с момента:

- подписания Исполнителем и Потребителем (заказчиком) письменного документа (в том числе электронного);
- подтверждения Исполнителем заявки Потребителя (заказчика) на бронирование (получение Потребителем (заказчиком) подтверждения бронирования);
- совершения Потребителем (заказчиком) действий, направленных на получение гостиничных услуг (в том числе уплата Потребителем (заказчиком) каких-либо сумм за услуги Исполнителю);

2.13. Заселение Потребителя осуществляется при условии предъявления Потребителем документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- водительского удостоверения;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства. Иностранные гости обязаны предъявлять миграционную карту. При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель вправе отказать в заселении.

2.14. Заселение в Отель 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.

2.15. Заселение в Отель 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 письменного согласия законных представителей (одного из них).

2.16. Отель осуществляет регистрацию по месту пребывания потребителей, прибывающих в Отель и убывающих из него круглосуточно. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле 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. № 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». Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Отеле 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. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

2.17. При оформлении проживания Исполнитель выдает Потребителю счет, который является дополнительным подтверждением заключения договора оказания гостиничных услуг. В счете содержится следующая информация: наименование исполнителя; фамилия, имя, отчество

- Потребителя; сведения о предоставляемом для проживания номере; цена номера и стоимость всего проживания в Отеле; другие необходимые данные по усмотрению исполнителя.
- 2.18. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в номере.
- 2.19. Минимальный тариф на проживание — цена номера за сутки. Цена номера и перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере), устанавливаются действующим соответствующим Прейскурантом исполнителя. Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени. Цена номера (места в номере) для каждого Потребителя (заказчика) устанавливаются в момент подтверждения бронирования Исполнителем 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 (места в номере), и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Отеле.
- 2.20. Оплата проживания производится при заселении в полном объеме (авансовый платеж в размере цены номера (места в номере) за весь срок проживания в Отеле). С согласия Потребителя (заказчика) Потребитель в момент размещения в Отеле оплачивает депозит. Депозит является способом обеспечения оплаты Потребителем дополнительных платных Гостиничных услуг, потребляемых им в Отеле, не входящих в цену номера, и может быть использован при расчете за данные дополнительные услуги. При использовании Депозита (полностью или частично) в процессе проживания в Отеле Потребитель производит пополнение депозита до Неснижаемого остатка.
- 2.21. При выезде Потребителя неиспользованная сумма депозита подлежит возврату Потребителю. Согласием Потребителя (заказчика) на оплату депозита признается подписание Потребителем (заказчиком) договора (счета).
- 2.22. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме. При осуществлении расчетов с Потребителем (заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (заказчику) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.
- 2.23. Плата за проживание взимается в соответствии со временем выезда (расчетным часом). В случае проживания Потребителя в Отеле 24 часов и менее (например, при заезде после времени заезда текущего дня, и/или выезда до времени выезда (расчетного часа) текущего дня), плата взимается в размере минимального тарифа - цены номера (места в Номере) независимо от времени фактического нахождения Потребителя в Отеле.
- 2.24. К оплате услуг Исполнителем принимаются наличные российские рубли, а также банковские карты следующих платежных систем: Visa, Master Card, МИР, Maestro. Безналичный расчет денежными средствами на расчетный счет Исполнителя.
- 2.25. При наличии предварительного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Потребителю номер к установленному времени заезда. При наличии свободных номеров Исполнитель может заселить Потребителя до установленного времени заезда. При заселении Потребителя с 07 часов 00 минут до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующем его проживании в Отеле в дополнение к стоимости проживания взимается плата за номер в размере пятидесяти процентов цены номера; При заселении Потребителя до 07 часов 00 минут до установленного времени заезда в дополнение к стоимости проживания взимается плата за номер в размере цены номера за сутки проживания;

2.26. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю не позднее времени выезда (расчетного часа) дня, в который Потребитель должен выехать из Отеля, и Исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания. Оплата продления срока проживания производится Потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты цены номера, и должна быть произведена Потребителем не позднее времени выезда (расчетного часа) дня, в котором Потребитель продлил проживание. Не продление Потребителем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или не оплата Потребителем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами продления срока проживания - является задержкой выезда Потребителя из Отеля, что дает Исполнителю право требовать от Потребителя незамедлительного освобождения, занимаемого Потребителем номера, а также влечет за собой последствия, установленные в пункте 2.27. настоящих Правил.

2.27. В случае задержки выезда Потребителя после установленного времени выезда (расчетного часа) плата за проживание взимается с Потребителя в следующем порядке:

- при выезде после времени выезда (расчетного часа) текущего дня до 18:00 по местному времени текущего дня, Потребителем производится оплата проживания в размере пятидесяти процентов цены номера;
- при выезде в промежуток времени с 18:00 до 24:00 по местному времени текущего дня, Потребителем производится оплата проживания в размере ста процентов цены номера.

Во всех перечисленных в данном пункте случаях цена номера определяется исходя из соответствующего Прейскуранта исполнителя, действующего на день (дату) выезда Потребителя для всех потребителей (публичные тарифы). Цена номера, установленная для Потребителя при бронировании, не применяется.

2.28. При размещении детей до 3 лет в номере вместе с родителями детская кроватка предоставляется без взимания дополнительной платы. При этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении. Завтрак для детей до 3 лет, проживающих без предоставления места в одном номере с сопровождающими их взрослыми, предоставляется детям без взимания дополнительной платы, если в цену такого номера включена стоимость завтрака.

2.29. Дети до 3 лет проживают в одном номере с сопровождающими их взрослыми, без предоставления места без взимания дополнительной платы. В случаях предоставления дополнительной кровати взимается плата в соответствии с соответствующим Прейскурантом исполнителя, действующим на момент подтверждения бронирования (при заказе дополнительной кровати при бронировании), либо на момент размещения (в случае заказа дополнительной кровати в момент заезда), либо на момент обращения с требованием предоставить дополнительную кровать (в случае заказа дополнительной кровати в период проживания). Исполнитель вправе отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если ее установка в номере не предусмотрена.

3. Порядок предоставления гостиничных услуг

3.1. Качество предоставляемых Отелем услуг соответствует установленным действующим законодательством РФ требованиям.

3.2. Исполнитель по просьбе Потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;

- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- пользование беспроводным интернетом;
- пользование бизнес-центром;
- уборка номера;
- фен;
- махровые халаты и тапочки;
- набор иголок и ниток;
- косметический набор;
- сейф в номере;
- гостевая телефония (IP-телефония) в части телефонной связи внутри Отеля;
- и иные услуги на усмотрение исполнителя.

3.3. Потребитель имеет право воспользоваться дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень дополнительных гостиничных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещённом на русском языке в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Отеля).

3.4. Дополнительные гостиничные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя. Расчеты за предоставленные Исполнителем дополнительные гостиничные услуги осуществляются Потребителем как наличными денежными средствами, так и в безналичном порядке, как это предусмотрено в настоящих Правилах для оплаты гостиничных услуг. Информация о порядке оплаты дополнительных гостиничных услуг, размещена на русском языке в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Отеля).

3.5. Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания дополнительных гостиничных услуг, в том числе услуги общественного питания.

3.6. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Потребителю номера на номер той же категории или категорией выше в случае, если данный Номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным. Аварийным признается номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию номера, а также иных помещений Отеля, если это препятствует к их нормальному доступу и обслуживанию. В этом случае Исполнитель обязан немедленно известить Потребителя о необходимости освобождения номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного номера или любого другого на усмотрение исполнителя, но без занижения категории проживания для Потребителя. Потребитель обязан освободить занимаемый им аварийный номер до начала указанных в настоящем пункте работ, в установленные Исполнителем сроки.

3.7. Все расходы, обусловленные заменой аварийного номера, осуществляются за счет исполнителя. При несогласии Потребителя на замену номера ему подобным, с Потребителем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

3.8. Встреча Потребителя с посетителем (посетителями) возможна в общественных зонах Отеля.

3.9. Посетитель может находиться в жилой зоне или, при согласии Потребителя, в гостевом номере Потребителя:

а) в период с 23:00 до 7:00 часов по местному времени только после регистрации в Отеле на основании документа удостоверяющего личность посетителя в соответствии с настоящими Правилами.

б) в период с 7:00 до 23:00 часов по местному времени только после предъявления документа удостоверяющего личность посетителя сотруднику службы безопасности Отеля, о чем производится запись в Журнале учета посетителей (Фамилия, имя, отчество, серия и номер документа, дата и время). Сотрудники службы безопасности Отеля вправе запросить у посетителя предъявить документ, удостоверяющий личность посетителя. В случае отсутствия у посетителя документа, удостоверяющего личность или отказа предъявить его сотруднику службы безопасности для регистрации в Журнале учета посетителей, посетителю может быть отказано в посещении жилой зоны Отеля в целях предотвращения возможной угрозы безопасности жизни, здоровью, имуществу Потребителя (потребителей) и сотрудников Отеля.

3.10. Допуск курьеров, сотрудников служб доставки и т.д. в жилую зону запрещен.

3.11. С целью обеспечения порядка и безопасности в Отеле запрещается:

3.11.1. Курение табака на всей территории Отеля и в номерном фонде, за исключением специально отведенных мест для курения, которые оборудованы и обозначены. В случае нарушения данных требований Потребитель оплачивает дополнительную уборку в соответствии с прейскурантом цен на порчу гостиничного имущества.

3.11.2. Передавать электронный ключ от номера и карту Потребителя посторонним лицам.

3.11.3. Нарушать покой проживающих.

3.11.4. Выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон Отеля.

3.11.5. Открывать окна (за исключением предусмотренного режима проветривания).

3.11.6. Открывать эвакуационные, аварийный и пожарные двери, выходить на эвакуационные, аварийный и пожарные лестницы (за исключением аварийных и чрезвычайных случаев и случаев пожарной эвакуации).

3.11.7. Входить в технические помещения и помещения для персонала, открывать технические ниши и шкафы.

3.11.8. Выносить из номера имущество Отеля.

3.11.9. Проход на жилые этажи без карты Потребителя и электронного ключа.

3.11.10. Вмешиваться в работу оборудования Отеля.

3.11.11. Портить имущество Отеля.

3.11.12. Оставлять посторонних лиц в номере в своё отсутствие.

3.11.13. Нарушать санитарные нормы и требования.

3.11.14. Заходить в лифт, в номер и общественные места с крупногабаритными вещами (свыше 100x50x30 см или длиной свыше 180 см). Указанные вещи должны быть сданы в камеру хранения Отеля.

3.12. Для организации безопасности проживания в Отеле установлен пропускной режим. Вход в номерной фонд Отеля осуществляется по карте гостя, выдаваемой Исполнителем, в которой указываются сроки проживания потребителя, и ключу от номера.

3.13. В случае возникновения каких-либо спорных ситуаций относительно качества обслуживания, стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте.

3.14. Отель вправе расторгнуть договор с Потребителем в случае нарушения им настоящих Правил предоставления гостиничных услуг и проживания в отеле «Верис». При выселении Потребитель обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.



3.15. После заселения в номер, в течение одного часа Потребитель вправе заявить администратору службы приёма и размещения об обнаруженных им повреждениях предметов оснащения и комплектации номера Отеля. При отсутствии заявления и обнаружения администрацией при выезде потребителя порчи, утраты или повреждения имущества отеля, Потребитель возмещает материальный ущерб отелю в соответствии с законодательством РФ. При этом составляется акт о порче имущества Отеля.

3.16. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из Отеля.

3.17. В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление потребителю не производится.

3.18. Потребитель при подписании регистрационной карты соглашается с использованием в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения и аудиозаписи (только на стойке администратора) и обработкой его персональных данных согласно («Положению об обработке и защите персональных данных клиентов Индивидуального предпринимателя Афанасовой Виктории Борисовны «отель Верис»). Исполнитель гарантирует, что персональные данные, полученные от потребителя, обрабатываются в соответствии и в целях соблюдения Федерального Закона № 152-ФЗ «О персональных данных», постановления Правительства РФ N 687, 781 и др., закона о миграционном учете, обеспечения сохранности имущества гостиницы и получения гостиничной услуги; с использованием всех необходимых организационно-технических мер по обеспечению безопасности персональных данных в пределах компетенции Отеля, во избежание любых изменений, утраты, незаконного использования и не санкционированного доступа.

3.19. Продление проживания после расчетного часа выезда производится при наличии свободных номеров.

3.20. При выезде из гостиницы потребитель обязан сдать номер, карту гостя и ключ работнику гостиницы и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.

3.21. При наличии свободных номеров в гостинице, первоочередное право на размещение имеют следующие категории граждан:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза;
- полные кавалеры ордена славы;
- участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их;
- ликвидаторы аварии на ЧАЭС;
- потребители с детьми в возрасте до 6 полных лет;
- беременные женщины;
- пенсионеры.

3.22. Книга отзывов и предложений находится в помещении службы приема и размещения Отеля.

3.23. В случае отказа Потребителя от размещения в день поселения возврат полной суммы производится, если потребитель подошел к стойке службы приема и размещения в течение первого часа после поселения и не воспользовался номером.

3.24. В случае истечения срока проживания Потребителя в Отеле при отсутствии Потребителя в номере свыше 3 часов после его расчетного часа (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Потребителя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных

средств, драгоценных металлов, ценных документов, комиссия помещает в сейф администратора в службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в Комнату забытых и найденных вещей.

3.25. Суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов определяются соответствующим Прейскурантом Исполнителя.

3.26. При уборке номеров мусором считается все, что находится в урне (корзине для бумаг) и непосредственно рядом с ней на полу, и подлежит утилизации.

3.27. Оформление номера в Отеле в одной категории может отличаться от изображений на сайте.

4. Права и обязанности Потребителя и исполнителя, ответственность Потребителя и исполнителя

4.1. Потребитель вправе:

4.1.1. Пользоваться всеми гостиничными услугами;

4.1.2. Получать полную и достоверную информацию о правилах предоставления гостиничных услуг и проживания в отеле «Верис», стоимости и перечне гостиничных услуг;

4.1.3. Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.

4.2. Потребитель обязан:

4.2.1. Соблюдать порядок проживания в Отеле, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться на стойке администратора гостиницы и на официальном сайте Исполнителя по ссылке www.veris-hotel.ru

4.2.2. Соблюдать правила пожарной безопасности;

4.2.3. Уважать права других Потребителей и посетителей Отеля;

4.2.4. Бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;

4.2.5. Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;

4.2.6. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

4.2.7. Сдать сотрудникам Службы приема и размещения ключ от номера при выезде;

4.2.8. Оплачивать услуги Отеля;

4.2.9. Допускать сотрудников Отеля в номер для проведения текущей уборки номера.

4.2.10. Оплатить причиненный имуществу Отеля ущерб.

4.2.11. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. В случае отказа клиента от исполнения договора позднее 15 минут после заселения в номер сумма фактически понесенных расходов Отелем за номер равна стоимости за номер в сутки.

4.3. Потребителю запрещается:

4.3.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Отеля и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем, использовать свечи, зажигалки, спички, газовые горелки, керосиновые фонари и иные предметы, предполагающие использование открытого огня;

4.3.2. Передавать посторонним лицам ключ от гостиничного Номера, оставлять посторонних лиц в номере одних;

4.3.3. Курить в номерах и иных помещениях Отеля, а также на прилегающей территории Отеля. Запрет распространяется в том числе на курение iqos, вейпов и кальянов в соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»

4.3.4. Приносить и хранить любого вида оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы.

4.3.5. Находиться на территории Отеля в сильном алкогольном или наркотическом опьянении;

4.3.6. Нарушать покой других постояльцев Отеля, в том числе производить любой шум, включать громко музыку и т.п.;

4.3.7. Выносить из помещений объектов общественного питания посуду, столовые предметы, продукты питания и напитки, если это прямо не было разрешено администрацией Отеля;

4.3.8. Изменять интерьер Отеля, выносить и переставлять предметы мебели и интерьера из номера.

4.3.9. Проживание в номере Потребителя домашних животных запрещено.

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

4.3.11. Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других Потребителей. С 23.00 до 07.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками и другими громкоговорящими устройствами допускается при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других Потребителей.

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

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

4.3.14. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Отеля (холл). Запрещается доступ и пребывание в Отеле лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, малолетним детям без сопровождения взрослых. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.

4.4. Ответственность исполнителя:

4.4.1. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Потребителя, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в Отель считается вещь, вверенная работникам Отеля, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены Потребителем в предоставленный ему Исполнителем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Отеля. Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации исполнителя. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

4.4.2. Вещи, обнаруженные после времени выезда (расчетного часа) персоналом исполнителя в номере, подлежащем освобождению, и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил Службу приема и размещения о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящими Правилами), признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Отеля. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией исполнителя в присутствии представителей исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей Потребителя на хранение. Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактными данными. Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем. Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 6 (шести) месяцев с момента их обнаружения, в соответствии с порядком хранения вещей, утвержденным директором исполнителя.

4.4.3. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, не отвечающих требованиям и(или) условиями договора оказания гостиничных услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4.4. Исполнитель имеет право отказать в предоставлении Потребителю услуг Отеля в случае нарушения Потребителем настоящих правил, несвоевременной оплаты гостиничных услуг, а также в случае совершения Потребителем противоправных действий.

4.4.5. Для обеспечения безопасности гостей и сотрудников Отеля на территории Отеля устанавливается контрольно-пропускной режим в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от «14» апреля 2017г. №447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».

4.4.6. Отель не несет ответственности в случае форс-мажорных обстоятельств, в результате которых постояльцы (гости) Отеля оказались без энергообеспечения, водоснабжения, водопотребления. При этом администрация Отеля обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водой постояльцев (гостей) Отеля по мере возможности.

4.4.7. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Потребителем в случае технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

4.4.8. Отель не несет ответственность перед Потребителем 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.

4.4.9. Отель не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, тепла, воды, телефонии, интернета и пр.).

4.4.10. Отель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью Потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков от поставщиков Отеля и приобретенных у третьих лиц.

4.5. Ответственность Потребителя:

4.5.1. Потребитель, в случае утраты или повреждения имущества Отеля, в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб Отеля в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем соответствующему Прейскуранту, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима, а также запрета курения. В случае причинения ущерба указанный факт устанавливается Отелем путем составления «Акта о порче имущества Отеля» (далее по тексту - «Акт») с участием Потребителя, а в случае отсутствия Потребителя – сотрудниками Отеля в одностороннем порядке. Акт составляется в двух экземплярах: один экземпляр хранится в Отеле, второй экземпляр вручается Потребителю. В случае отсутствия Потребителя, в течение 10 (десяти) рабочих дней высылается Потребителю по предоставленным (или установленным Отелем) контактными данным. В случае отсутствия мотивированных, документально подтвержденных возражений, ущерб, установленный Актом, подлежит возмещению Потребителем в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения данного Акта. При отказе Потребителя в возмещении установленного ущерба, Отель оставляет за собой право на судебную защиту своих интересов в суде по месту нахождения Отеля. В случае нанесения ущерба Потребитель обязуется компенсировать Отелю возникшие по этой причине потери, связанные с простоем номера (нескольких номеров) во время ремонта, замены мебели (иного имущества) и т.п., в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения соответствующего требования Отеля.

4.5.2. Потребитель несет полную ответственность за всех своих посетителей.

4.5.3. В случае нарушения запрета на курение Отель оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения Потребителя к административной ответственности за курение в неположенных местах. В случае, если Отель будет привлечен к административной ответственности вследствие нарушения проживающим (и/или приглашенными им лицами) установленного запрета курения табака на территории Отеля, Отель оставляет за собой право потребовать от нарушителя компенсации Отеле денежных средств в размере штрафа, предъявленного Отеле компетентными государственными органами. Курение в номере влечет за собой необходимость возмещения гостем ущерба Отелю в виде затрат на дополнительную специальную уборку номера (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, химчистка и стирка штор, тюли, текстиля) в размере 5000 рублей.

4.5.4. При выявлении у Потребителя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое, Потребителю следует немедленно уведомить об этом Отель для принятия мер, установленных Федеральным законом от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

4.5.5. При выселении в связи с нарушениями настоящих Правил Потребитель обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.

4.6. При обнаружении недостатков в оказании услуг Потребитель вправе потребовать от Отеля по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков;
- равноценной замены услуги;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

4.7. Потребитель вправе расторгнуть договор на получение услуги в любое время, возместив Отелю стоимость за услуги, предоставленные им к моменту расторжения договора.

4.8. Книга отзывов и предложений находится у старшего администратора службы приема и размещения (ресепшен) и выдается по первому требованию Потребителя.

4.13. Жалобы Потребителя, предъявленные в письменном виде, рассматриваются Отелем в течение 10-ти рабочих дней.

4.14. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

Сведения об органе по защите прав потребителей

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ставропольскому краю

Сокращенное название: Управление Роспотребнадзора по Ставропольскому краю

Адрес: 355008, г. Ставрополь, пер. Фадеева, 4

Телефон: (8652) 29-86-39, факс: (8652) 29-86-41

Сайт: www.26.rospotrebnadzor.ru

