

«Утверждаю»

Генеральный директор

ООО «БСМ-Комфорт»

(Бизнес-Отель «Континенталь»)

Н.Н. Алтухова

«29» 06 2019 года

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ  
И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ  
В ООО «БСМ-КОМФОРТ»  
(БИЗНЕС-ОТЕЛЬ «КОНТИНЕНТАЛЬ»)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1996 года, Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085, Федеральным законом РФ «О персональных данных» №152 от 27.07.2006 года и Федеральным законом РФ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» №15 от 23.02.2013 года.

1.2. **ООО «БСМ-Комфорт»** (Далее - Гостиница), зарегистрированное в Инспекции Федеральной налоговой службы за основным государственным регистрационным номером (ОГРН) 1113123005742 25.04.2011 г., осуществляет свою деятельность на основании Устава, Сертификата соответствия требованиям безопасности и Свидетельства о присвоении гостинице категории «\*\*\*\*» (четыре звезды) регистрационный N550012590, дата выдачи 16.10.2017 г. Располагается по адресу: РФ, 308009, г. Белгород, ул. Николая Чумичова, д.30.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящих правилах:

**«Гостиница»** - ООО «БСМ-Комфорт», оказывающее услуги Гостям (потребителям) по возмездному договору.

**«Гость»** – 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.

1.4. Гостиница предназначена для временного проживания граждан.

1.5. Номерной фонд Гостиницы включает в себя номера категории Люкс (Президентский, Люкс), Джуниор Сьюит (Бизнес), Первая категория (Стандарт).

Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и другим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к гостинице категории «четыре звезды».

## 2. Бронирование Гостиницы

2.1. Размещение Гостей производится по предварительному бронированию. При поселении без предварительного бронирования размещение производится только при наличии свободных номеров.

Гость может забронировать номер в Гостинице, оплатив его до заселения (гарантированное бронирование (п.п. 2.5.)), либо без оплаты (негарантированное бронирование – п.п. 2.2.).

2.2. **Негарантированное бронирование** - бронирование Гостиницы, при котором первая оплата производится Гостем по прибытии в Гостиницу у стойки. Негарантированное бронирование происходит после получения Гостем подтверждения бронирования от Гостиницы на условиях отсутствия финансовых гарантий Гостя. В подтверждении обязательно указывается номер (категория, вид), условия бронирования, сроки проживания, калькуляция стоимости заказанного размещения.

2.3. **Негарантированное бронирование** – бронирование номера в Гостинице, при котором Гостиница ожидает потребителя до 18 часов 00 минут по местному времени указанного дня заезда. При неприбытии до 18 часов 00 минут по местному времени бронирование автоматически аннулируется. Обязательства Гостиницы по размещению прекращаются, а размещение производится при наличии свободных номеров на общих основаниях.

2.4. Финансовых обязательств между Гостиницей и Гостем при негарантированном бронировании не возникает.

2.5. **Гарантированное бронирование** - бронирование номера в Гостинице, при котором Гостиница ожидает Потребителя на протяжении первых суток размещения (до расчетного часа (12:00) дня, следующего за днем запланируемого заезда). Бронирование Гостиницы гарантируется путем предоплаты, как минимум, первых суток проживания, или предоставления данных кредитной карты Гостинице и согласия Гостя на списание средств со счета. Оплата производится после получения подтверждения бронирования Гостиницей.

2.6. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя, Гостиница производит возврат Гостю суммы произведенной предоплаты за вычетом платы за фактический простой номера (стоимость первых суток

размещения), в соответствии с условиями бронирования Гостиницы. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

2.7. Предоплата при гарантированном бронировании производится безналичным путем банковским переводом или кредитной картой, а также любым другим способом наличной или безналичной оплаты. Платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Гостиницы за сутки до заезда. В случае неоплаты в установленные сроки, бронирование считается аннулированным без предварительного предупреждения.

2.8. Несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный Гостиницей менее чем за одни сутки до Расчетного часа (12:00) дня запланированного заезда. **Незаездом** признается неприбытие Гостя в Гостиницу (в Службу приема и размещения Гостиницы) до Расчетного часа (12:00) дня, следующего за днем запланированного заезда.

### 3. Порядок оформления проживания и предоставления услуг

3.1. Режим работы Гостиницы - круглосуточный. Предусмотрен **технологический перерыв** в период с **23:30 до 00:30** часов (ночной аудит).

В период после 00:00 часов до фактической остановки Автоматизированной Системы Управления при гарантированном бронировании (п. 2.5. настоящий Правил) размещение Гостей производится предыдущей датой.

Возобновление размещения Гостей осуществляется при наличии свободных номеров не ранее 00:30 часов после окончания технологического перерыва.

3.2. Оформление проживания в Гостинице производится при предъявлении одного из следующих документов:

- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина на территории РФ;
- свидетельства о рождении для лиц, не достигших 14 лет;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами РФ - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- военного билета для военнослужащих срочной службы при наличии увольнительного (не более срока действия увольнительного);
- иностранных граждан при наличии паспорта, либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, действующей и миграционной карты (кроме граждан республики Беларусь);
- вида на жительство для лиц без гражданства.

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких

родственников, сопровождающего лица, документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица согласия (доверенности), а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних.

Регистрация в гостинице граждан, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется только с родителями (законными представителями) или с их письменного согласия (доверенности) на основании документов, удостоверяющих личность.

3.3. В Гостинице действует **единый расчетный час** – 12:00 часов по московскому времени.

**Заезд в Гостиницу производится после 14:00 часов дня, выезд – до 12:00 часов.**

- раннее размещение с 00:00 до 14:00 производится текущей датой при наличии свободных номеров и за дополнительную плату.

3.4. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров и за дополнительную плату.

3.5. При отсутствии Гостя по месту проживания более двух часов (после расчетного часа) без оплаты и обнаружении забытых Гостем вещей, производится комиссионно опись имущества, находящегося в номере. Имущество Гостя сдается в камеру хранения.

3.6. Для организации безопасности проживания установлен пропускной режим – вход в жилую зону Гостиницы осуществляется по карте Гостя.

3.7. При размещении в Гостинице между Гостем и Гостиницей оформляется подписанный двумя сторонами договор (регистрационная карта – договор), содержащий все существенные условия договора на оказание гостиничных услуг.

Гостю при размещении выдается карта Гостя и электронный ключ от гостиничного номера на оплаченный срок проживания.

3.8. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери карты Гостя или электронного ключа, Гость обязан незамедлительно сообщить об этом в службу приема и размещения для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

3.9. Переселение Гостя в другой номер производится с его согласия.

3.10. Подселение в номер, где уже проживает Гость, производится в его присутствии или с его письменного согласия.

3.11. Лица, находящиеся в нетрезвом состоянии, нарушающие общественный порядок или совершающие хулиганские действия, в Гостиницу не поселяются.

3.12. В Гостинице гость может воспользоваться следующими видами **бесплатных услуг**:

- Вызов скорой помощи, других специальных служб;
- Доставка корреспонденции (кроме бандеролей и посылок);
- Побудка к определенному времени;
- Пользование местной телефонной связью, телевидением (кроме платных каналов);

- Предоставление иголок, ниток;
- Пользование гладильной комнатой, утюгом и гладильной доской;
- Пользование Wi-Fi;
- Пользование тренажерным залом;
- Пользование парковкой.

#### 4. Оплата за проживание и услуги

4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по банковским картам в рублях.

4.2. Плата за проживание взимается на условиях предварительной оплаты, с согласия Гостя, за весь забронированный период.

4.3. Цены на проживание в Гостинице «Континенталь» устанавливаются приказом Генерального директора ООО «БСМ-Комфорт» за номер в сутки.

4.4. При раннем размещении Гостя после установленного расчетного часа (с 12:00 до 14:00 часов) оплата за ранний заезд не взимается.

При размещении между 00:00 часов и следующим расчетным часом, установлена следующая оплата в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 №1085:

- при раннем размещении Гостя (с 00:00 часов до 6:00 часов), взимается плата в размере 50% от суточного тарифа;
- при раннем размещении Гостя (с 06:00 часов до 10:00 часов), взимается плата в размере 25% от суточного тарифа;
- при раннем размещении Гостя (с 10:00 часов до 12:00 часов), взимается плата в размере 10% от суточного тарифа.

4.5. При гарантированном раннем заезде Гостя до 14:00 часов цена за услугу подготовки номера составляет 100% от суточной стоимости номера за предыдущие сутки.

4.5. При задержке выезда Гостя (после 12:00) за продление проживания взимается дополнительная плата.

- при задержке выезда не более 6 часов, взимается 25% от суточного тарифа;
- при задержке выезда Гостя от 6 до 12 часов – плата взимается за половину суток по тарифу свободного размещения.
- при задержке выезда от 12 до 24 часов - оплата производится за полные сутки по тарифу свободного размещения.

4.6. В случае невозможности предоставления Гостиницей номера согласно условиям подтвержденной брони, Гостиница предоставляет Гостю номер более высокой категории без дополнительной оплаты.

4.7. Не взимается плата за проживание детей в возрасте до 6 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места, а также при предоставлении детской кровати детям до 4 лет. При предоставлении дополнительного места детям до 12 лет взимается 50% от стоимости дополнительного места (500 руб./сутки).

4.8. Гостиница предлагает гостям дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно перечню услуг (перечень услуг находится в номерах в информационной папке Гостя).

## 5. Правила проживания

5.1. В целях соблюдения правил пожарной безопасности Гостям, проживающим в Гостинице, **запрещается:**

- пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренными оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.;
- хранить и приносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества, громоздкие вещи.
- крупногабаритные вещи сдаются в камеру хранения Гостиницы, если сумма размеров их длины, ширины и высоты превышает 150 см. Услуги камеры хранения предоставляются только для проживающих в Гостинице;
- оставлять включенными электроприборы, уходя из номера;
- накрывать включенные торшеры и настольные лампы;
- проходить на жилые этажи без карты Гостя;
- передавать электронный ключ от номера и карту Гостя посторонним лицам;
- оставлять посторонних лиц в номере в своё отсутствие и детей без присмотра;
- проживать в гостиничном номере с животными и домашними питомцами;
- нарушать покой проживающих после 23:00 часов;
- нарушать санитарные нормы и требования по поддержанию чистоты в Гостиничном номере;
- стирать и сушить личные вещи в Гостиничном номере;
- выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон Гостиницы;
- выносить белье, полотенца и инвентарь из номера;
- переставлять мебель;
- находиться посторонним лицам в Гостиничном номере с 06:00 до 23:00, а также проходить на жилые этажи без оформления в установленном порядке;
- курить в помещениях Гостиницы (в том числе в номерном фонде, конференц-залах, помещениях общественного питания и других общественных помещениях) запрещается, согласно Федеральному закону «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;

- употреблять испарительные смеси, используемые в устройствах, имитирующих курение табака, курительных смесей, курительных сиропов; запрещается курение любых никотиносодержащих веществ, в том числе IQOS, электронных сигарет и иных бестабачных курительных изделий (на курение указанных изделий в здании гостиницы реагируют датчики системы АПС, как на угрозу возгорания; срабатывание датчиков системы АПС приводит к оповещению о пожаре и эвакуации этажа, на котором срабатывает система АПС этажа либо всего здания гостиницы;

- выводить из строя и демонтировать элементы противопожарных систем Гостиницы.

5.2. При освобождении гостиничного номера необходимо сдавать электронный ключ в службу размещения и обслуживания.

5.3. Гостиница вправе расторгнуть договор об оказании услуг с Гостем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих Правил.

## **6. Права и обязанности гостей**

6.1. При обнаружении недостатков в оказании услуг Гость вправе потребовать по своему выбору:

6.1.1. Безвозмездного устранения недостатков;

6.1.2. Равноценной замены услуги;

6.1.3. Соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

6.2. Гости, проживающие в Гостинице, вправе расторгнуть договор на оказание услуг в любое время, возместив Гостинице расходы за оказанные ей услуги, к моменту расторжения договора.

6.3. Гость, в соответствии с Законодательством Российской Федерации, возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

## **7. Обязанности и ответственность Гостиницы**

7.1. В Гостинице производится ежедневная уборка номеров и смена полотенец. Смена постельного белья осуществляется в соответствии со Стандартами уборки номеров ООО «БСМ-Комфорт».

7.2. Гостиница обязана устранить выявленные при оказании услуг недостатки и нести ответственность в соответствии с действующим Законодательством РФ.

7.3. Гостиница не отвечает за сохранность денежных средств, иных валютных ценностей, ценных предметов, не сданных на хранение. Деньги и ценные вещи рекомендуется держать в сейфе гостиничного номера.

- 7.4. Забытые вещи регистрируются в специальном журнале и сдаются в камеру хранения Гостиницы.
- 7.5. Книга отзывов и предложений находится в службе размещения и выдается по первому требованию.
- 7.6. ЖалобыGuestей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются Гостиницей в срок не более месяца со дня их подачи.
- 7.7. В случае нарушения Гостиницей настоящих Правил, защита прав Guestей, осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».
- 7.8. Гостиница не несет ответственность перед Guestем 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 и/или вины Гостиницы.

## **8. Прочие условия**

- 8.1. При оформлении проживания в Гостинице Guestю выдается регистрационная карта – договор, кассовый чек и счет заверенный подписью полномочного должного лица Гостиницы и печатью Гостиницы «Для документов».
- 8.2. Индивидуальным предпринимателям или юридическим лицам, в течении 5 рабочих дней после окончания оказания услуг предоставляется Акт выполненных работ и счет фактура. Подписанный со своей стороны акт выполненных работ индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом направляется не позднее 5 рабочих дней с момента его получения в адрес Гостиницы. При необходимости получить документы, подтверждающие факт оказания гостиничных услуг Guestю, направленному от имени юридического лица или индивидуального предпринимателя, документы выдаются только при наличии оформленной надлежащим образом доверенности.
- 8.3. В случае бронирования либо приобретения гостиничных услуг Заказчиком - юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия предоставления гостиничных услуг (в том числе, но не ограничиваясь: условия гарантии раннего заезда) подлежат применению Гостиницей согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.