

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО «Гостиничный комплекс «Маяк»

 /Л.В. Воробьева

«10» января 2024 г.



**ПРАВИЛА**

**предоставления гостиничных услуг**

**в гостинице «Маяк»**

Омск

2024

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Маяк» (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» и Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. № 136-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

1.2. Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и юридическим лицом, филиалом иностранного юридического лица, включенным в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, или индивидуальным предпринимателем, предоставляющими потребителю гостиничные услуги (далее - исполнитель).

1.3. Режим работы Гостиницы «Маяк» – круглосуточный.

1.4. Правила размещены на официальном сайте [www.hotel-mayak.ru](http://www.hotel-mayak.ru) и в Службе приема и размещения.

## II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

**«Гостиница»** - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством РФ.

**«Гость»** - физическое лицо, имеющий намерение заказать и использовать или заказывающий или использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**«Посетитель»** - это лицо (лица), не проживающие в Гостинице, но имеющие право по приглашению проживающего (Гостя) пребывать в номере Гостя с 08.00 до 23.00.

**«Заказчик»** - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

**«Потребитель»** - 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 деятельности;

**«Гостиничные услуги»** - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденными Правительством РФ, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами.

**«Бронирование»** - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя.

**«Расчетный час»** - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Гостя:  
Расчетным часом начала обслуживания (заезда) является 14:00 по местному времени;  
Расчетным часом освобождения номера (выезда) является 12:00 по местному времени.

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

**«Гарантированное бронирование»** - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда 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 договор прекращается;

**«Негарантированное бронирование»** - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

**«СПиР»** - служба приема и размещения.

### III. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ

3.1. ООО «Гостиничный комплекс «Маяк» (ИНН 5506071319, ОГРН 1075506002660), гостиница допущена к предоставлению гостиничных услуг в соответствии со свидетельством регистрационный номер 55/АА-153-2021/149-2021 от 19.11.2021 о присвоении гостинице «Маяк» корпус Иртыш категории «ЧЕТЫРЕ ЗВЕЗДЫ», выдано на основании решения аккредитованной организации ООО «ЦСЭ «Омск-Тест» № 139 от 18.11.2021, срок действия свидетельства до 19 ноября 2024 г.

### IV. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

4.1 Гостиница вправе заключать договор на предоставление гостиничных услуг с Гостем, Заказчиком путем составления и двухстороннего подписания соответствующего документа либо путем принятия СПиР заявки на бронирование номера (номеров), в том числе с использованием телефонной связи, электронной почты, бронирования с сайта Гостиницы.

4.2. В заявке на бронирование номеров указывается (сообщается): реквизиты предприятия либо данные документа, удостоверяющего личность физического лица, количество гостей, ФИО и гражданство гостей, дата и время заезда-выезда, количество и категория номеров, вид оплаты, дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание.

4.3. При бронировании номера в СПиР Гость оплачивает проживание при заезде. Администратор Гостиницы выдает Гостю квитанцию об оплате, карту Гостя, ключ от номера. В случае оплаты проживания по безналичному расчету администратор Гостиницы выдает Гостю карту Гостя, ключ от номера.

4.4. Гостиница вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

4.5. Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения Гостем действий по оплате гостиничных услуг.

4.6. Гостиница имеет право применять свободные цены и тарифы, систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю, Заказчику за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование.

4.7. Стоимость проживания и стоимость дополнительных услуг устанавливается Гостиницей самостоятельно. Гостиница самостоятельно определяет перечень основных услуг, которые входят в стоимость номера, а также сроки и порядок их предоставления. Прейскурант предоставляемых услуг утверждается приказом директора ООО «Гостиничный комплекс «Маяк».

4.8. Бронирование номера в Гостинице возможно по одному из двух вариантов: гарантированному и негарантированному бронированию.

4.9. Гарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя и внесению им 100% предоплаты стоимости за первые сутки проживания в Гостинице с последующей оплатой (при заезде) неоплаченного периода проживания.

4.10. При гарантированном бронировании номер сохраняется за Гостем до 12:00 по местному времени дня, следующего за днем запланированного заезда.

4.11. В случае несвоевременно отказа от бронирования, менее чем за 24 часа до предполагаемой даты и времени заезда Гостя, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более, чем за сутки если иное не предусмотрено условиями тарифа/договора. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

4.12. Негарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя в СПиР без предварительной оплаты за проживание. Негарантированное бронирование сохраняется за Гостем в течение двух часов от указанного времени прибытия в Гостиницу. По истечении указанного времени обязательства Гостиницы по размещению Гостя прекращаются, размещение может производиться при наличии свободных мест.

4.13. Бронирование считается подтвержденным после получения уникального номера брони и/или письменного подтверждения от СПиР по электронной почте.

4.14. Гость вправе аннулировать заявку, уведомив об этом Гостиницу не менее чем за сутки (за 24 часа) до момента заезда, любым удобным для него способом:

- письменно – по электронной почте;
- устно – по телефону (при негарантированном бронировании).

4.15. Гость вправе в любое время отказаться в одностороннем порядке от исполнения договора при условии оплаты Гостинице фактически понесенных ею расходов.

## **V. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ**

5.1. Размещение Гостя в Гостинице осуществляется при внесении им 100% оплаты за весь период проживания. Проживание в кредит Гостиница не предоставляет.

5.2. При оформлении проживания в Гостинице сотрудник СПиР выдает Гостю для подписи регистрационную карту, подтверждающую заключение договора на оказание услуг. Гость ставит свою подпись на регистрационной карте.

5.3. Размещение Гостя производится при предоставлении им работнику СПиР документа, удостоверяющего его личность согласно п. 18 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», в том числе:

- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- временного удостоверения личности гражданина РФ;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

5.4. Заселение в гостиницу 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.

5.5. Заселение в гостиницу 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).

5.6. Иностранцы обязаны предъявить действительный паспорт иностранного гражданина, миграционную карту и визу, в случае наличия визового режима.

5.7. Согласно п.28.1. постановления Правительства РФ от 07 марта 2019 г. №246 Принимающая сторона к уведомлению о прибытии, представляемому (направляемому) в территориальный орган Министерства внутренних дел Российской Федерации, прилагает:

а) копии всех страниц документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, которые содержат информацию о данном иностранном гражданине и (или) имеют отметки о пересечении государственной границы Российской Федерации либо иного иностранного государства;

б) копию миграционной карты иностранного гражданина (за исключением случаев освобождения иностранного гражданина от обязанности по заполнению миграционной карты в соответствии с международным договором Российской Федерации);

5.8. Исполнитель вправе отказать в размещении Гостям, не имеющим при себе документ, удостоверяющий личность, или находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также Гостям, нарушившим настоящие Правила при предыдущих проживаниях.

## VI. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

6.1. Плата за проживание и услуги в Гостинице осуществляется по свободным ценам, согласно утвержденного руководством Гостиницы Прейскуранта.

6.2. Оплата производится в рублях. Оплата может быть произведена наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием банковских карт (Visa, MasterCard, Maestro, МИР).

6.3. Плата за размещение в Гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом.

6.4. В случае раннего заезда Гостя, при условии проживания не менее суток, при наличии свободных номеров, Гость производит оплату за часы, начиная с часа фактического заезда до расчетного часа начала обслуживания (14.00 часов по местному времени) в следующих размерах:

- в период с 00.00 часов до 14.00 часов взимается плата в размере 50% от стоимости суточного размещения исходя из тарифа «Базовый»;

6.5. В случае проживания Гостя менее суток, при его заезде с 00.00 часов и позже, и выезде до расчетного часа освобождения номера (12.00 часов по местному времени) взимается плата за половину суточного проживания, согласно действующему Прейскуранту, исходя из тарифа «Базовый».

6.6. В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа освобождения номера (выезда) Гость производит оплату в следующих размерах:

- не более чем на 6 часов взимается плата в размере 50% от стоимости суточного размещения исходя из тарифа «Базовый»;

- от 6 часов и более – взимается плата в размере 100% стоимости суточного проживания исходя из тарифа «Базовый».

6.7. В случае выезда Гостя в период с 12:00 до 12:59 при наличии свободных номеров плата за поздний выезд не взимается.

6.8. При условии проживания Гостя с 00.00 до 23.59 часов, в пределах одного календарного дня (при условии выезда после 12.00) плата за проживание взимается за одни сутки, согласно действующему Прейскуранту, исходя из тарифа «Базовый». Плата за ранний заезд в данном случае не взимается.

6.9. Детям в возрасте до 6 лет (включительно) проживание и завтрак «Шведский стол» в Гостинице предоставляется бесплатно.

6.10. Детям до 10 лет бесплатно предоставляется проживание (дополнительное место без использования доп. комплекта).

6.11. Проживание в Гостинице детей старше 10 лет оплачивается в соответствии с действующим Прейскурантом.

6.12. Континентальный завтрак на ребенка старше 6 лет оплачивается дополнительно.

6.13. Продление проживания в Гостинице осуществляется в СПиР при наличии свободных номеров. Гость должен сообщить в СПиР о своем намерении продлить срок проживания в

Гостинице не менее чем за 2 часа до расчетного часа выезда, в противном случае Гостиница имеет право переселить Гостя в другой номер либо отказать в продлении проживания. Продление проживания производится не менее чем на половину суток и с обязательной предварительной оплатой проживания за весь продленный период.

6.14. При необходимости Гостиница может предоставить дополнительное место/кровать в номере. Оплата за дополнительное место/кровать взимается в соответствии с действующим Прейскурантом.

6.15. В случае если Гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения позднее одного часа после поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

6.16. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (но не менее чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю.

6.17. В случае если Гость произвел оплату за поздний выезд и сообщил о досрочном выезде менее чем за 24 часа, денежные средства не возвращаются.

6.18. Дополнительные платные услуги, оказываемые Гостиницей, оплачиваются Гостем в соответствии с действующим Прейскурантом. Информация о стоимости дополнительных платных услуг предоставляется СПиР.

6.19. **Перечень дополнительных платных услуг:**

- аренда конференц-залов «Омь», «Иртыш», «Маяк» для проведения мероприятий;
- услуги стирки и глажки;
- завтрак в дорогу (Lunch Box);
- дополнительное место/кровать в номере;
- набор для бритья.

6.20. Лобби-бар и организация доставки в номер (Room-service 24 часа) осуществляет ООО «Ресторанный комплекс «Река».

6.21. **Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются услуги:**

- Room-service 24 часа;
- вызов скорой медицинской помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой (одобрена профильной комиссией по направлению «Первая помощь» (находится в СПиР);
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- побудка к определенному часу;
- вызов такси;
- предоставление информации о расписании движения поездов и самолетов;
- предоставление информации о городском транспорте, достопримечательностях города,

магазинах, ресторанах;

- пользование индивидуальным сейфом, расположенным в номере Гостя;
- пользование гладильной комнатой;
- пользование коворкингом;
- пользование Wi-Fi на всей территории Гостиницы;
- посещение фитнес-зала;
- пользование камерой хранения (обратиться к специалисту службы внутреннего порядка);
- детская кроватка (для детей до 6 лет)
- меню подушек;
- вода питьевая бутилированная;
- швейный набор;
- тапочки одноразовые;

6.22. На территории Гостиницы имеются парковочные места для автомобиля. Гость вправе оставить личный транспорт. Гостиница не оказывает услуги по хранению транспортного

средства, в связи с этим не несет ответственность за транспортное средство и ценные вещи, оставленные в нем.

## **VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ**

### **7.1. Гости вправе:**

- пользоваться всеми услугами Гостиницы;
- получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиницы, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг;

- приглашать посетителей в свой номер с 07.00 до 23.00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 23.00 часов, проживающему Гостю необходимо зарегистрировать посетителей в СПиР и оплатить проживание согласно раздела VI настоящих Правил. Регистрация посетителя Гостя производится только при наличии документа, удостоверяющего личность;

- обращаться к работникам СПиР по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в СПиР;

### **7.2. Гости обязаны:**

- соблюдать настоящие Правила предоставления гостиничных услуг;
- уважать права других Гостей Гостиницы;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и употребления нецензурных выражений в общественных зонах Гостиницы;

- соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы и регламент их работы;

- своевременно оплачивать счета за оказанные услуги Гостиницы;

- курить только в установленных для этого местах;

- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы;

- выполнять требования санитарного законодательства. Не осуществлять действия, влекущие за собой нарушение прав других граждан на охрану здоровья и благоприятную среду обитания (Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»);

- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;

- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Гостиницей дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращения до момента погашения задолженности;

- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;

- при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного администратора СПиР о своем выезде и сдать ключ;

- освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

7.3. Гость несет ответственность и возмещает реальный ущерб, в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством РФ и настоящими Правилами. В случае возмещения ущерба составляется акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах.

## **VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ**

### **8.1. Гостиница обязана:**

- своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные ими услуги;

- информироватьGuestов о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостиницы, форме и порядке их оплаты;

- обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Гостиницы санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;

- обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Гостиницы;

- своевременно реагировать на просьбыGuestов, принимать меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостиницы в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация Гостиницы обязана предложить Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории). Гостиница несет ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению;

- обеспечить сохранность личных вещей Гостя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей (ст. 925 ГК РФ). Гостиница не несет ответственность за деньги и материальные ценности, оставленные в номере, в том числе за деньги и материальные ценности, оставленные в сейфе;

- в случае обнаружения забытых Гостями вещей – немедленно уведомить об этом владельца вещей. Гостиница хранит забытые Гостем вещи в течение 6 месяцев;

- Гостиница информируетGuestов о том, что в целях безопасности в помещениях Гостиницы (за исключением номеров, туалетных и душевых комнат) ведется видеонаблюдение;

- предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в СПиР.

## **8.2. Гостиница вправе:**

- сотрудники Гостиницы вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил;

- в случае истечения срока проживания Гостя в Гостинице и его отсутствия по месту проживания более 2 часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию и сделав опись имущества Гостя;

- проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг;

- при грубом нарушении Гостем настоящих Правил составить акт по факту нарушения и в случае необходимости пригласить сотрудников компетентных органов для выяснения всех обстоятельств и урегулирования конфликта;

- досрочно выселить Гостя, если последний злоупотребляет алкоголем и/или нарушает правила общественного порядка;

- произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

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

8.4. Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы.

## **IX. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ**

9.1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.

9.2. Передавать третьим лицам ключ от номера и карту Гостя.



9.3. Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 см должны храниться в комнате для багажа Гостиницы, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостя).

9.4. Переставлять и передвигать мебель.

9.5. Курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также в неустановленных для этого местах в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий употребления табака». Гость, в случае нарушения им запрета курения в номере, обязан компенсировать затраты, понесенные Гостиницей по восстановлению и подготовке номера (химическая чистка коврового покрытия, текстиля, ионизация воздуха и пр.) для проживания следующего Гостя, в соответствии с действующим в Гостинице Прейскурантом и в порядке действующего гражданского законодательства РФ.

9.6. Нарушать покой других гостей Гостиницы, создавая шум.

9.7. Оставлять детей без присмотра взрослых в номерах, в общественных зонах, на территории Гостиницы.

9.8. Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или подозрением на таковое.

9.9. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право.

9.10. Употреблять принесенные с собой спиртные и иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах.

9.11. Умышленно загрязнять территорию Гостиницы.

9.12. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

9.14. Пребывание в номере после 23.00 незарегистрированных посетителей, не проживающих в Гостинице.

9.15. Нахождение в Гостинице домашних и диких животных.

9.16. В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация Гостиницы имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Гостинице с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, в случае необходимости, сотрудников соответствующих органов.

9.17. Гостиница оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или под воздействием психотропных препаратов.

## **Х. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТИНИЦЫ**

10.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору Гостиница несет перед Гостем ответственность, предусмотренную законодательством РФ. Вред, причиненный жизни или здоровью Гостя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению Гостиницей в соответствии с законодательством РФ.

## **XI. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В ГОСТИНИЦЕ «МАЯК»**

11.1. В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их с администратором Службы приема и размещения по тел. +7(3812) 33-03-03 или по внутреннему номеру – 200, 201.

11.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений».

Претензия подписывается уполномоченным лицом со стороны Гостиницы и Гостем с указанием контактных данных (телефона, почтового адреса, электронного адреса) для получения ответа со стороны Гостиницы.

11.3. Администрация Гостиницы принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.

11.4. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация Гостиницы и Гости Гостиницы руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

11.5. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Контакты:

Гостиница «Маяк»,  
644024 г. Омск, ул. Лермонтова, 2

Служба приема и размещения: тел.: +7(3812) 33-03-03,

E-mail: [mayak.reserve@gmail.com](mailto:mayak.reserve@gmail.com)

Корпоративные клиенты: тел.: +7(3812) 33-08-70,

E-mail: [sales@hotel-mayak.ru](mailto:sales@hotel-mayak.ru)

Аренда конференц-залов: тел.: +7(3812) 33-08-70,

E-mail: [seminar@hotel-mayak.ru](mailto:seminar@hotel-mayak.ru)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО «Гостиница «Маяк»

 /А.А. Новикова

«10» января 2024 г.



**ПРАВИЛА**

**предоставления гостиничных услуг**

**в гостинице «Маяк»**

Омск

2024

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Маяк» (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» и Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. № 136-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

1.2. Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и юридическим лицом, филиалом иностранного юридического лица, включенным в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, или индивидуальным предпринимателем, предоставляющими потребителю гостиничные услуги (далее - исполнитель).

1.3. Режим работы Гостиницы «Маяк» – круглосуточный.

1.4. Правила размещены на официальном сайте [www.hotel-mayak.ru](http://www.hotel-mayak.ru) и в Службе приема и размещения.

## II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

**«Гостиница»** - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством РФ.

**«Гость»** - физическое лицо, имеющий намерение заказать и использовать или заказывающий или использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**«Посетитель»** - это лицо (лица), не проживающие в Гостинице, но имеющие право по приглашению проживающего (Гостя) пребывать в номере Гостя с 08.00 до 23.00.

**«Заказчик»** - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

**«Потребитель»** - 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 деятельности;

**«Гостиничные услуги»** - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденными Правительством РФ, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами.

**«Бронирование»** - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя.

**«Расчетный час»** - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Гостя:

Расчетным часом начала обслуживания (заезда) является 14:00 по местному времени;

Расчетным часом освобождения номера (выезда) является 12:00 по местному времени.

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

**«Гарантированное бронирование»** - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда 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 договор прекращается;

**«Негарантированное бронирование»** - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

**«СПиР»** - служба приема и размещения.

### III. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ

3.1. ООО «Гостиница «Маяк» (ИНН 5503109483, ОГРН 1075503004675), гостиница допущена к предоставлению гостиничных услуг в соответствии со свидетельством регистрационный номер 55/АА-153-2021/150-2021 от 19.11.2021 о присвоении гостинице «Маяк» корпус Омь категории «ТРИ ЗВЕЗДЫ», выдано на основании решения аккредитованной организации ООО «ЦСЭ «Омск-Тест» № 140 от 18.11.2021, срок действия свидетельства до 19 ноября 2024 г.

### IV. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

4.1 Гостиница вправе заключать договор на предоставление гостиничных услуг с Гостем, Заказчиком путем составления и двухстороннего подписания соответствующего документа либо путем принятия СПиР заявки на бронирование номера (номеров), в том числе с использованием телефонной связи, электронной почты, бронирования с сайта Гостиницы.

4.2. В заявке на бронирование номеров указывается (сообщается): реквизиты предприятия либо данные документа, удостоверяющего личность физического лица, количество гостей, ФИО и гражданство гостей, дата и время заезда-выезда, количество и категория номеров, вид оплаты, дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание.

4.3. При бронировании номера в СПиР Гость оплачивает проживание при заезде. Администратор Гостиницы выдает Гостю квитанцию об оплате, карту Гостя, ключ от номера. В случае оплаты проживания по безналичному расчету администратор Гостиницы выдает Гостю карту Гостя, ключ от номера.

4.4. Гостиница вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

4.5. Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения Гостем действий по оплате гостиничных услуг.

4.6. Гостиница имеет право применять свободные цены и тарифы, систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю, Заказчику за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование.

4.7. Стоимость проживания и стоимость дополнительных услуг устанавливается Гостиницей самостоятельно. Гостиница самостоятельно определяет перечень основных услуг, которые входят в стоимость номера, а также сроки и порядок их предоставления. Прейскурант предоставляемых услуг утверждается приказом директора ООО «Гостиница «Маяк».

4.8. Бронирование номера в Гостинице возможно по одному из двух вариантов: гарантированному и негарантированному бронированию.

4.9. Гарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя и внесению им 100% предоплаты стоимости за первые сутки проживания в Гостинице с последующей оплатой (при заезде) неоплаченного периода проживания.

4.10. При гарантированном бронировании номер сохраняется за Гостем до 12:00 по местному времени дня, следующего за днем запланированного заезда.

4.11. В случае несвоевременно отказа от бронирования, менее чем за 24 часа до предполагаемой даты и времени заезда Гостя, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки, если иное не предусмотрено условиями тарифа/договора. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

4.12. Негарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя в СПиР без предварительной оплаты за проживание. Негарантированное бронирование

сохраняется за Гостем в течение двух часов от указанного времени прибытия в Гостиницу. По истечении указанного времени обязательства Гостиницы по размещению Гостя прекращаются, размещение может производиться при наличии свободных мест.

4.13. Бронирование считается подтвержденным после получения уникального номера брони и/или письменного подтверждения от СПиР по электронной почте.

4.14. Гость вправе аннулировать заявку, уведомив об этом Гостиницу не менее чем за сутки (за 24 часа) до момента заезда, любым удобным для него способом:

- письменно – по электронной почте;
- устно – по телефону (при негарантированном бронировании).

4.15. Гость вправе в любое время отказаться в одностороннем порядке от исполнения договора при условии оплаты Гостинице фактически понесенных ею расходов.

## **V. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ**

5.1. Размещение Гостя в Гостинице осуществляется при внесении им 100% оплаты за весь период проживания. Проживание в кредит Гостиница не предоставляет.

5.2. При оформлении проживания в Гостинице сотрудник СПиР выдает Гостю для подписи регистрационную карту, подтверждающую заключение договора на оказание услуг. Гость ставит свою подпись на регистрационной карте.

5.3. Размещение Гостя производится при предоставлении им работнику СПиР документа, удостоверяющего его личность согласно п. 18 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», в том числе:

- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- временного удостоверения личности гражданина РФ;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

5.4. Заселение в гостиницу 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.

5.5. Заселение в гостиницу 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).

5.6. Иностранцы обязаны предъявить действительный паспорт иностранного гражданина, миграционную карту и визу, в случае наличия визового режима.

5.7. Согласно п.28.1. постановления Правительства РФ от 07 марта 2019 г. №246 Принимающая сторона к уведомлению о прибытии, представляемому (направляемому) в территориальный орган Министерства внутренних дел Российской Федерации, прилагает:

а) копии всех страниц документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, которые содержат информацию о данном иностранном гражданине и (или) имеют отметки о пересечении государственной границы Российской Федерации либо иного иностранного государства;

б) копию миграционной карты иностранного гражданина (за исключением случаев освобождения иностранного гражданина от обязанности по заполнению миграционной карты в соответствии с международным договором Российской Федерации);

5.8. Исполнитель вправе отказать в размещении Гостям, не имеющим при себе документ, удостоверяющий личность, или находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также Гостям, нарушившим настоящие Правила при предыдущих проживаниях.

## VI. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

6.1. Плата за проживание и услуги в Гостинице осуществляется по свободным ценам, согласно утвержденного руководством Гостиницы Прейскуранту.

6.2. Оплата производится в рублях. Оплата может быть произведена наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием банковских карт (Visa, MasterCard, Maestro, МИР).

6.3. Плата за размещение в Гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом.

6.4. В случае раннего заезда Гостя, при условии проживания не менее суток, при наличии свободных номеров, Гость производит оплату за часы, начиная с часа фактического заезда до расчетного часа начала обслуживания (14.00 часов по местному времени) в следующих размерах:

- в период с 00.00 часов до 14.00 часов взимается плата в размере 50% от стоимости суточного размещения исходя из тарифа «Базовый»;

6.5. В случае проживания Гостя менее суток, при его заезде с 00.00 часов и позже, и выезде до расчетного часа освобождения номера (12.00 часов по местному времени) взимается плата за половину суточного проживания, согласно действующему Прейскуранту, исходя из тарифа «Базовый».

6.6. В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа освобождения номера (выезда) Гость производит оплату в следующих размерах:

- не более чем на 6 часов взимается плата в размере 50% от стоимости суточного размещения исходя из тарифа «Базовый»;

- от 6 часов и более – взимается плата в размере 100% стоимости суточного проживания исходя из тарифа «Базовый».

6.7. В случае выезда Гостя в период с 12:00 до 12:59 при наличии свободных номеров плата за поздний выезд не взимается.

6.8. При условии проживания Гостя с 00.00 до 23.59 часов, в пределах одного календарного дня (при условии выезда после 12.00) плата за проживание взимается за одни сутки, согласно действующему Прейскуранту, исходя из тарифа «Базовый». Плата за ранний заезд в данном случае не взимается.

6.9. Детям в возрасте до 6 лет (включительно) проживание и завтрак «Шведский стол» в Гостинице предоставляется бесплатно.

6.10. Детям до 10 лет бесплатно предоставляется проживание (дополнительное место без использования доп. комплекта).

6.11. Проживание в Гостинице детей старше 10 лет оплачивается в соответствии с действующим Прейскурантом.

6.12. Континентальный завтрак на ребенка старше 6 лет оплачивается дополнительно.

6.13. Продление проживания в Гостинице осуществляется в СПиР при наличии свободных номеров. Гость должен сообщить в СПиР о своем намерении продлить срок проживания в Гостинице не менее чем за 2 часа до расчетного часа выезда, в противном случае Гостиница имеет право переселить Гостя в другой номер либо отказать в продлении проживания.

Продление проживания производится не менее чем на половину суток и с обязательной предварительной оплатой проживания за весь продленный период.

6.14. При необходимости Гостиница может предоставить дополнительное место/кровать в номере. Оплата за дополнительное место/кровать взимается в соответствии с действующим Прейскурантом.

6.15. В случае если Гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения позднее одного часа после поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

6.16. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (но не менее чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю.

6.17. В случае если Гость произвел оплату за поздний выезд и сообщил о досрочном выезде менее чем за 24 часа, денежные средства не возвращаются.

6.18. Дополнительные платные услуги, оказываемые Гостиницей, оплачиваются Гостем в соответствии с действующим Прейскурантом. Информация о стоимости дополнительных платных услуг предоставляется СПиР.

**6.19. Перечень дополнительных платных услуг:**

- аренда конференц-залов «Омь», «Иртыш», «Маяк» для проведения мероприятий;
- услуги стирки и глажки;
- завтрак в дорогу (Lunch Box);
- дополнительное место/кровать в номере;
- набор для бритья.

6.20. Лобби-бар и организация доставки в номер (Room-service 24 часа) осуществляет ООО «Ресторанный комплекс «Река».

**6.21. Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются услуги:**

- Room-service 24 часа;
- вызов скорой медицинской помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой (одобрена профильной комиссией по направлению «Первая помощь» (находится в СПиР);
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- побудка к определенному часу;
- вызов такси;
- предоставление информации о расписании движения поездов и самолетов;
- предоставление информации о городском транспорте, достопримечательностях города, магазинах, ресторанах;
- пользование индивидуальным сейфом, расположенным в номере Гостя;
- пользование гладильной комнатой;
- пользование коворкингом;
- пользование Wi-Fi на всей территории Гостиницы;
- посещение фитнес-зала;
- пользование камерой хранения (обратиться к специалисту службы внутреннего порядка);
- детская кроватка (для детей до 6 лет)
- меню подушек;
- вода питьевая бутилированная;
- швейный набор;
- тапочки одноразовые;

6.22. На территории Гостиницы имеются парковочные места для автомобиля. Гость вправе оставить личный транспорт. Гостиница не оказывает услуги по хранению транспортного средства, в связи с этим не несет ответственность за транспортное средство и ценные вещи, оставленные в нем.



## **VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ**

### **7.1. Гости вправе:**

- пользоваться всеми услугами Гостиницы;
- получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиницы, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг;
- приглашать посетителей в свой номер с 07.00 до 23.00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 23.00 часов, проживающему Гостю необходимо зарегистрировать посетителей в СПиР и оплатить проживание согласно раздела VI настоящих Правил. Регистрация посетителя Гостя производится только при наличии документа, удостоверяющего личность;
- обращаться к работникам СПиР по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в СПиР;

### **7.2. Гости обязаны:**

- соблюдать настоящие Правила предоставления гостиничных услуг;
- уважать права другихGuestов Гостиницы;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и употребления нецензурных выражений в общественных зонах Гостиницы;
- соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы и регламент их работы;
- своевременно оплачивать счета за оказанные услуги Гостиницы;
- курить только в установленных для этого местах;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы;
- выполнять требования санитарного законодательства. Не осуществлять действия, влекущие за собой нарушение прав других граждан на охрану здоровья и благоприятную среду обитания (Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»);
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Гостиницей дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращения до момента погашения задолженности;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного администратора СПиР о своем выезде и сдать ключ;
- освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

7.3. Гость несет ответственность и возмещает реальный ущерб, в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством РФ и настоящими Правилами. В случае возмещения ущерба составляется акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах.

## **VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ**

### **8.1. Гостиница обязана:**

- своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные ими услуги;
- информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостиницы, форме и порядке их оплаты;

- обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Гостиницы санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Гостиницы;
- своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимать меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостиницы в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация Гостиницы обязана предложить Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории). Гостиница несет ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению;
- обеспечить сохранность личных вещей Гостя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей (ст. 925 ГК РФ). Гостиница не несет ответственность за деньги и материальные ценности, оставленные в номере, в том числе за деньги и материальные ценности, оставленные в сейфе;
- в случае обнаружения забытых Гостями вещей – немедленно уведомить об этом владельца вещей. Гостиница хранит забытые Гостем вещи в течение 6 месяцев;
- Гостиница информирует Гостей о том, что в целях безопасности в помещениях Гостиницы (за исключением номеров, туалетных и душевых комнат) ведется видеонаблюдение;
- предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в СПиР.

## **8.2. Гостиница вправе:**

- сотрудники Гостиницы вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил;
- в случае истечения срока проживания Гостя в Гостинице и его отсутствия по месту проживания более 2 часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию и сделав опись имущества Гостя;
- проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг;
- при грубом нарушении Гостем настоящих Правил составить акт по факту нарушения и в случае необходимости пригласить сотрудников компетентных органов для выяснения всех обстоятельств и урегулирования конфликта;
- досрочно выселить Гостя, если последний злоупотребляет алкоголем и/или нарушает правила общественного порядка;
- произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

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

8.4. Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы.

## **IX. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ**

- 9.1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.
- 9.2. Передавать третьим лицам ключ от номера и карту Гостя.
- 9.3. Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 см должны храниться в комнате для багажа Гостиницы, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостя).
- 9.4. Переставлять и передвигать мебель.

9.5. Курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также в неустановленных для этого местах в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий употребления табака». Гость, в случае нарушения им запрета курения в номере, обязан компенсировать затраты, понесенные Гостиницей по восстановлению и подготовке номера (химическая чистка коврового покрытия, текстиля, ионизация воздуха и пр.) для проживания следующего Гостя, в соответствии с действующим в Гостинице Прейскурантом и в порядке действующего гражданского законодательства РФ.

9.6. Нарушать покой других гостей Гостиницы, создавая шум.

9.7. Оставлять детей без присмотра взрослых в номерах, в общественных зонах, на территории Гостиницы.

9.8. Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или подозрением на таковое.

9.9. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право.

9.10. Употреблять принесенные с собой спиртные и иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах.

9.11. Умышленно загрязнять территорию Гостиницы.

9.12. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

9.14. Пребывание в номере после 23.00 незарегистрированных посетителей, не проживающих в Гостинице.

9.15. Нахождение в Гостинице домашних и диких животных.

9.16. В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация Гостиницы имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Гостинице с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, в случае необходимости, сотрудников соответствующих органов.

9.17. Гостиница оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или под воздействием психотропных препаратов.

## **Х. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТИНИЦЫ**

10.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору Гостиница несет перед Гостем ответственность, предусмотренную законодательством РФ. Вред, причиненный жизни или здоровью Гостя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению Гостиницей в соответствии с законодательством РФ.

## **ХИ. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В ГОСТИНИЦЕ «МАЯК»**

11.1. В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их с администратором Службы приема и размещения по тел. +7(3812) 33-03-03 или по внутреннему номеру – 200, 201.

11.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений». Претензия подписывается уполномоченным лицом со стороны Гостиницы и Гостем с указанием контактных данных (телефона, почтового адреса, электронного адреса) для получения ответа со стороны Гостиницы.

11.3. Администрация Гостиницы принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.

11.4. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация Гостиницы и Гости Гостиницы руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

11.5. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Контакты:

Гостиница «Маяк»,  
644024 г. Омск, ул. Лермонтова, 2

Служба приема и размещения: тел.: +7(3812) 33-03-03,

E-mail: [mayak.reserve@gmail.com](mailto:mayak.reserve@gmail.com)

Корпоративные клиенты: тел.: +7(3812) 33-08-70,

E-mail: [sales@hotel-mayak.ru](mailto:sales@hotel-mayak.ru)

Аренда конференц-залов: тел.: +7(3812) 33-08-70,

E-mail: [seminar@hotel-mayak.ru](mailto:seminar@hotel-mayak.ru)