

дополнительные услуги. При использовании депозита (полностью или частично) в процессе проживания в гостинице потребитель производит пополнение депозита до неснижаемого остатка. При выезде потребителя неиспользованная сумма депозита подлежит возврату потребителю. Согласием потребителя (заказчика) на оплату депозита признается заключение потребителем (заказчиком) договора.

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.

Плата за проживание взимается в соответствии со временем выезда (расчетным часом).

В случае проживания потребителя в гостинице менее 24 часов (например, при заезде после времени заезда текущего дня, и/или выезда до времени выезда (расчетного часа) текущего дня, плата взимается в размере установленного тарифа - цены номера независимо от времени фактического нахождения потребителя в гостинице.

3.7. Оплата услуг Исполнителя возможна наличными денежными средствами, банковской картой платежных систем Visa Card, Master Card, Мир, UnionPay, а также через сервис системы быстрых платежей (СБП). Оплата производится в российских рублях.

3.8. При осуществлении расчетов с потребителем (физическим лицом) исполнитель выдает потребителю (заказчику) кассовый чек и закрывающие документы (справка, счет Зг).

3.9. Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, осуществляют оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет гостиницы согласно заключенным с гостиницей договорам.

3.10. В гостинице установлена посуточная оплата проживания. Посуточная оплата проживания применяется в случаях, когда в заявке (договоре) об оказании гостиничных услуг единицей измерения периода проживания в гостинице является расчетные сутки. Под расчетными сутками понимается: первые сутки проживания - период с расчетного времени заезда первого дня проживания, но не ранее 14:00 до 12.00 часов следующего дня; вторые и последующие сутки проживания – период с 12.00 часов дня текущих суток до 12.00 часов дня следующих суток. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в гостинице не предусмотрены. Базовая цена номера и перечень услуг, входящих в цену номера, устанавливаются действующим прейскурантом исполнителя.

Базовые цены, установленные соответствующим прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени. В отеле действует динамическое ценообразование, определяемое приказом Исполнителя. Цена номера для каждого потребителя (заказчика) устанавливаются в момент подтверждения бронирования исполнителем согласно действующему на такой момент прейскуранту с учетом динамического ценообразования, а при отсутствии предварительного бронирования — в момент оформления заезда потребителя согласно прейскуранту, действующему на момент размещения потребителя с учетом динамического ценообразования. В момент подтверждения бронирования потребитель (заказчик) принимает и соглашается с ценой номера, и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в гостинице.

3.11. При оплате проживания применяются следующие правила:

- При раннем заезде (т.е. до начала установленного времени заезда) размещение в гостинице осуществляется при наличии свободных номеров соответствующей категории, подготовленных к размещению потребителя.

- При заселении потребителя не более чем за 5 часов до установленного времени заезда и последующим проживанием в гостинице плата за номер взимается в размере 30% от стоимости номера в сутки дополнительно к основному проживанию.

- При заселении потребителя более чем за 5 часов, но не более чем за 12 часов до установленного времени заезда и последующим проживанием в гостинице плата за номер взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки дополнительно к основному проживанию.

- Если период от времени заселения до установленного времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается в размере 100% стоимости номера.

3.12. В случае задержки выезда потребителя в день выезда, при наличии возможности продления проживания (отсутствия брони на данный номер, наличия другого свободного номера в гостинице) после расчетного часа оплата проживания осуществляется следующим способом:

- до 5 часов после расчетного часа (до 17.00 по местному времени) – оплата за проживание взимается в размере 30% от суточной цены номера,

- свыше 5 часов после расчетного часа (после 17.00 по местному времени) – оплата за проживание взимается в размере 100% стоимости суток проживания.

Во всех перечисленных в данном пункте случаях суточная цена номера определяется исходя из соответствующего прейскуранта исполнителя, действующего на день выезда или заезда потребителя.

3.13. При позднем заезде (т.е. после наступления расчетного часа, установленного для заезда) оплата осуществляется по полной стоимости суточного проживания.

3.14. Ребенку в возрасте до 3 (трех) полных лет проживание в гостинице предоставляется бесплатно, без предоставления дополнительного места. В случае проживания в одном номере нескольких детей в возрасте до 3

(трех) полных лет, стоимость такого проживания определяется с учетом количества мест в номере определенной категории и необходимости предоставления дополнительного места. Дополнительное спальное место (кровать-манеж) предоставляются по предварительному запросу за дополнительную плату, согласно действующему прейскуранту.

3.15. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

3.16. При выезде потребителя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания, но не менее чем за полные сутки. Возврат денежных средств осуществляется после подачи письменного заявления потребителя (заказчика) об отказе от оказания гостиничных услуг.

3.17. При этом сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается потребителю (заказчику) тем же видом оплаты, которым была произведена, за вычетом фактических расходов исполнителя, понесенных до момента отказа потребителя от оказания гостиничных услуг. Возврат наличными денежными средствами производится в момент выезда из гостиницы, возврат оплаты безналичным способом производится в течение 7 (семи) рабочих дней с момента письменного обращения.

3.18. Если оплата услуг осуществлялась потребителем (исполнителем) агенту, то отказ от гостиничных услуг, возврат денежных средств потребителю (заказчику) производится данным агентом на условиях, установленных агентом на соответствующем сайте в сети Интернет, или приложении для мобильных устройств.

3.19. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме. При оплате услуг юридическим лицам предоставляется акт выполненных работ. Данный документ направляется на почтовый адрес организации или выдаются потребителю на руки при предъявлении им доверенности. При оплате наличными или кредитной картой выдается кассовый чек и счет.

4. Порядок оформления проживания (размещения)

4.1. Для проживания в гостинице потребитель должен подписать согласие на обработку персональных данных и регистрационную карточку на стойке приема и размещения у администратора гостиницы.

4.2. Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- д) временного удостоверения личности гражданина РФ (Форма №2П).
- е) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;
- ж) 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;
- з) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- и) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- к) вида на жительство лица без гражданства.

Иностранные потребители обязаны предъявлять миграционную карту.

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в подпунктах а, б, г, д настоящего пункта, заселение в гостиницу потребителя осуществляется при предъявлении потребителем водительского удостоверения.

При отсутствии вышеуказанных документов исполнитель вправе отказать в заселении.

4.3. При не предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, договор на оказание гостиничных услуг не заключается. Такой потребитель не может быть допущен к временному проживанию в гостинице.

4.4. Общее количество потребителей, проживающих в номере, не должно превышать максимальное количество человек для каждой категории номера. Информация о максимальном количестве человек для каждой категории номера размещается на сайте исполнителя в сети Интернет, в службе приема и размещения гостиницы, а также на сайтах агентов, оказывающих услуги по бронированию номеров, и доступна потребителю (заказчику) при осуществлении бронирования. При заселении осуществляется регистрация каждого потребителя.

4.5. При заключении договора об оказании гостиничных услуг потребителю выдается электронный ключ от номера.

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

4.7. Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

4.8. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними законных представителей (родителей, усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия одного из законных представителей несовершеннолетнего, а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

4.9. 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. Порядок предоставления гостиничных услуг

5.1. Исполнитель обеспечивает ежедневное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы в соответствии с режимом работы гостиницы (09.00 до 18.00 по местному времени). Исполнитель обеспечивает круглосуточный доступ гостей на территорию гостиницы, в том числе за пределами режима работы гостиницы, путем предоставления электронного ключа от номера.

Исполнитель по запросу потребителя (заказчика) может организовать обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу (заселение), за пределами режима работы гостиницы, путем предоставления потребителю удаленного доступа на территорию гостиницы и в забронированный номер. В таком случае, потребитель обязуется в первые сутки заселения не позднее 10.00 по местному времени пройти регистрацию в службе приема и размещения у администратора гостиницы, и осуществить оплату услуг (если услуги не были оплачены. В случае неисполнения потребителем обязанности по прохождению регистрации в службе приема и размещения, и оплаты услуг в первые сутки заселения не позднее 10.00 по местному времени, исполнитель вправе ограничить доступ потребителя в номер путем блокировки электронного ключа до момента исполнения потребителем обязанностей.

Исполнитель по предварительному запросу потребителя (заказчика) обеспечивает обслуживание потребителей, убывающих из гостиницы (при выезде), за пределами режима работы гостиницы.

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

5.3. Вход в жилую зону гостиницы осуществляется при помощи электронного ключа от номера.

5.4. Вход в жилую зону по истечении срока проживания в гостинице не допускается.

5.5. 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 гостиницы. В случае заселения потребителя в гостиницу за пределами режима работы гостиницы, потребитель должен уведомить об обнаруженных им повреждениях предметов оснащения и комплектации номера гостиницы сотрудника приема и размещения, организовавшего удаленный доступ посредством телефонной связи. При отсутствии со стороны потребителя такого заявления в установленный срок, и обнаружения администрацией при выезде потребителя порчи, утраты или повреждения имущества отеля, потребитель возмещает убытки гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации. При этом составляется акт о порче имущества гостиницы и соглашение о возмещении убытков (в случае согласия потребителя).

5.6. Потребитель имеет право воспользоваться дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми исполнителем. Перечень дополнительных гостиничных услуг указан в соответствующем прейскуранте, размещённом на русском языке в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в службе приема и размещения гостиницы). 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 / предоставления дополнительных

гостиничных услуг, размещена на русском языке в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения гостиницы).

5.7. Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания дополнительных гостиничных услуг.

5.8. Исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги):

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка.

5.9. Потребитель при подписании регистрационной карты соглашается с использованием в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения и аудиозаписи (только на стойке администратора) и обработкой его персональных данных в соответствии с локальным нормативным актом исполнителя: Политикой конфиденциальности и обработки персональных данных. Положением об обработке и защите персональных данных гостей, проживающих в гостинице «STUDIO 15», который является приложением к настоящим Правилам. Гостиница гарантирует, что персональные данные, полученные от потребителя, обрабатываются в соответствии и в целях соблюдения Федерального Закона № 152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных», других нормативных актов в сфере персональных данных, законодательства 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 гостиницы, во избежание любых изменений, утраты, незаконного использования и не санкционированного доступа.

5.10. Потребитель при подписании регистрационной карты по своему усмотрению имеет право предоставить согласие на получение рассылок рекламного характера путем проставления личной подписи и галочки в соответствующей графе регистрационной карты в соответствии с Приложением № 7 к настоящим Правилам.

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

5.12. При необходимости продления срока проживания потребитель (заказчик) обязан заявить об этом исполнителю не позднее расчетного времени дня выезда, в котором потребитель должен выехать из гостиницы, и исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания.

5.13. Оплата продления срока проживания производится потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты цены номера, и должна быть произведена потребителем не позднее расчетного часа выезда того дня, в котором потребитель продлил проживание.

5.14. При выезде из гостиницы потребитель обязан сдать номер, электронный ключ от номера работнику гостиницы и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги. При выезде за пределами режима работы гостиницы в отсутствие работников гостиницы, потребитель должен оставить электронный ключ от номера внутри номера, закрыть дверь в номер снаружи (исключив доступ в номер других потребителей и третьих лиц).

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

- Герои Российской Федерации и Советского Союза;
- ветераны боевых действий, в том числе Специальной военной операции;
- 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.

5.16. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. К фактическим расходам исполнителя относятся, в том числе расходы на уплату агентского вознаграждения, при бронировании и оплате потребителем гостиничных услуг через агентов, оплата комиссий, иных расходов на получение и возврат денежных средств, при бронировании и оплате потребителем гостиничных услуг на сайте исполнителя в сети Интернет. В случае отказа потребителя от исполнения договора после заселения в номер, сумма фактически понесенных расходов исполнителя не может быть менее стоимости проживания в номер данной категории за одни сутки.

5.17. Книга отзывов и предложений находится в помещении службы приема и размещения гостиницы.

5.18. В случае истечения срока проживания потребителя в гостинице при отсутствии потребителя в номере свыше 1 (одного) часа после его расчетного часа (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего потребителя, в том числе вскрыть сейф и сделать опись имущества, находящегося в сейфе, а также освободить