



## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ

### 1. Общие положения

1.1 Настоящие правила регулируют отношения между Отель Сопка (Sopka Hotel) и гостями - гражданами РФ, иностранными гражданами, юридическими лицами, лицами без гражданства при осуществлении гостиничного обслуживания.

1.2. При размещении в Отель Сопка (Sopka Hotel) гость принимает на себя обязательства по оплате оказываемых услуг и несет ответственность за соблюдение настоящих правил в течение всего срока проживания.

1.3. Гостиничным обслуживанием являются услуги по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания гостей.

1.4. Режим работы Отеля – круглосуточный.

1.5. Время заезда в Отель – 14:00 по Хабаровскому времени, время выезда – 12:00 по Хабаровскому времени. В случае освобождения номера после 12:00 и до 18:00 взимается дополнительная плата в размере половины суточной стоимости номера, после 18:00 – в размере суточной стоимости номера.

При бронировании номера с заездом до 08:30 взимается дополнительная плата за услугу гарантированное бронирование в размере суточной стоимости номера, с заездом с 8:30 до 14:00 оплачивается услуга раннего заезда в размере стоимости половины суток.

1.6. За проживание детей в возрасте до 12 лет в одном номере с родителями без предоставления дополнительного места плата не взимается.

1.7. При возможности, отель может предложить дополнительное место в виде раскладушки или детской кровати за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом. Питание предоставляется при оплате родителями дополнительного места для ребенка. Для взрослого гостя дополнительное место также оплачивается в соответствии с прейскурантом, утвержденным администрацией отеля.

1.8. При выезде из отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе городские, междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри отеля и сдает ключ-карту от номера администратору стойки регистрации и приема.

### 2. Предоставление номеров для временного проживания.

2.1. Отель Сопка (Sopka Hotel) предназначен для временного проживания гостей в течение срока, согласованного с администрацией Отеля.

2.2. Администрация обеспечивает возможность проживания гостя в отеле только в оплаченный период времени. Гость, желающий продлить проживание в отеле, сообщает об этом администратору отеля не позднее, чем за 2 часа до окончания срока проживания. В случае если номер забронирован другими лицами, гостю может быть предоставлен другой номер (при наличии).

### 3. Порядок проживания в Отель Сопка (Sopka Hotel)

- 3.1. В целях личной безопасности и сохранности имущества гостям отеля следует:  
При уходе из номера закрывать краны сантехнических приборов, окна, дверь в номер;  
Соблюдать правила пожарной безопасности.
- 3.2. С целью обеспечения порядка и безопасности гостей, в отеле запрещается:  
- Создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих в отеле;  
- Оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;  
- Передавать посторонним лицам электронный ключ;  
- Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсические, наркотические материалы и вещества;  
- Курить в номерах, холлах и коридорах отеля. За несоблюдение норм законодательства РФ о запрете курения в отелях и предприятиях общественного питания и правил проживания устанавливается ответственность в размере 5 000 руб. Данная сумма идет на очистку номера от запаха дыма;  
- Пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в номере отеля.
- 3.3. Размещение гостей с домашними животными запрещено.
- 3.4. Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, проживающему Гостю необходимо зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения. Отель освобождается от ответственности за нахождение в номере гостя незарегистрированных посетителей.
- 3.5. В соответствии с законодательством РФ, гость возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества отеля, а также несет ответственность за нарушения, причиненные приглашенными им лицами. Администратор отеля составляет акт о порче (утрате) имущества. На основании этого акта гость обязан возместить стоимость нанесенного ущерба в кассу отеля. При утрате электронного ключа от номера, гость оплачивает стоимость изготовления ключа в размере 500 (пятьсот) рублей.
- 3.6. Уборка номера производится ежедневно. Если гость не нуждается в уборке, об этом вывешивается соответствующая табличка на дверной ручке со стороны коридора.
- 3.7. Оформление заказа на услуги прачечной осуществляется ежедневно с 08:00 до 18:00:  
При оформлении заказа до 15:00, он будет готов в этот же день к 20:00.  
При оформлении заказа после 15:00, он будет готов на следующий день к 10:00.  
Экспресс-сервис и специальные требования стирки предусматривают дополнительную надбавку к тарифу +50%. Вещи, сданные в химчистку, будут готовы через 2 рабочих дня.  
Экспресс-сервис «Химчистка за 3 рабочих часа» предусматривают дополнительную надбавку к тарифу +100%.
- Вещи без информационных ярлыков, с ярлыками, не соответствующими качеству изделия, а также с ярлыками, не имеющими маркировки принимаются в чистку без претензий, так как материалы, из которых изготовлены эти изделия, могут иметь особые свойства, которые могут повлечь за собой их полную или частичную утрату (повреждение).
- 3.8. Оплата за услуги ресторана производится в кассе ресторана.
- 3.9. Заказ на завтрак «ланч-бокс» при раннем выезде должен быть сделан не позднее 22.00 часов у администратора.
- 3.10. Гостям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию отеля, соблюдать санитарные нормы и общественный порядок.
- 3.11. При выезде из отеля гость обязан сдать номер, ключ - карту администратору, произвести окончательный расчет за пользование мини-баром и предоставленные дополнительные услуги.
- 3.12. В случае отсутствия гостя на момент окончания оплаченного срока проживания администрация отеля вправе создать комиссию (в составе не менее трех человек (старшей горничной, горничной и старшего администратора), сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов администрация помещает на бесплатное хранение в сейф на стойке регистрации, остальные помещаются на хранение в "Камеру хранения забытых и найденных вещей" (холл отеля).
- 3.13. Прием номера осуществляется в течение 20 минут.
- 3.14. Книга замечаний и предложений находится у администратора отеля (холл отеля).

- 3.15. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- 3.16. Гость принимает к сведению и дает свое согласие на обработку отелем его персональных данных, в объеме необходимом для осуществления услуги проживания в соответствии с ФЗ от 27.07.2006 №152 - ФЗ "О персональных данных".
- 3.17. Отель осуществляет обработку персональных данных в интересах гостей, руководствуясь законом РФ от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных". Обработка персональных данных гостей осуществляется с момента первой регистрации гостя в отеле до момента прекращения отелем своей деятельности и производится в целях исполнения договора об оказании гостиничных услуг,
4. Права и ответственность сторон.
- 4.1. Отель, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса РФ, отвечает за сохранность вещей гостя за исключением денег, ценных бумаг и драгоценных вещей. Для хранения денег, ценностей, документов гостю необходимо воспользоваться услугой сейфа, который находится в каждом номере отеля.
- 4.2. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, немедленно заявляет об этом дежурному администратору. В противном случае, отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.
- 4.3 В случае обнаружения забытых вещей отель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Отель хранит забытую Гостем в отеле вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года.
- 4.3. Отель, при условии соблюдения настоящих Правил, гарантирует гостю право пользования предоставляемыми отелем услугами без каких-либо вмешательств со стороны отеля или других лиц, заявляющих, что они действуют от имени или по поручению отеля.
- 4.4. Гость принимает на себя обязательства по оплате оказываемых отелем услуг и несет ответственность за соблюдение настоящих Правил.
- 4.5. При обнаружении недостатков услуг гость вправе по своему выбору потребовать:
- Безвозмездного устранения недостатков;
  - Равноценной замены услуг;
  - Соответствующего уменьшения платы за услуги.
- 4.6. Отель не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, воды, тепла и прочее).
- 4.7. Отель вправе расторгнуть договор с гостем в случае неоднократного или грубого нарушения гостем настоящих Правил проживания в отеле. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.
- 4.8. Гость может досрочно расторгнуть договор. В случае досрочного расторжения договора и предварительной оплаты услуг, при условии соблюдения требований п. 3.8., 3.11. настоящих Правил, отель возвращает гостю денежные средства в размере стоимости невостребованных услуг.
- 4.9. В случае нарушения отелем настоящих Правил, защита прав гостю осуществляется в порядке, установленном действующем законодательством.
- 4.10. В остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, отель и гость руководствуются действующим законодательством - Законом РФ "О защите прав потребителей" и Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".