

# Правила проживания в Inter Hotel

**«Inter Hotel» в Самаре рад приветствовать Вас!**

Мы приложим все усилия, чтобы Ваше пребывание у нас было приятным и комфортным/

## ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ ДЛЯ ГОСТЕЙ

Расчетный час заезда – 14.00.

Расчетный час выезда – 12.00.

Режим работы отеля – круглосуточный.

Настоящие Правила (далее по тексту — Правила) разработаны в соответствии с действующим законодательством, регламентирующим предоставление гостиничных услуг. Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, заселения, проживания и предоставления гостиничных услуг в отеле Inter Hotel:

- Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.
- «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства от 09.10.2015 г. № 1085
- Законом № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»
- Постановлением от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»
- Федеральным законом РФ от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»
- Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».
- Законом Самарской области от 13.01.2014 №7-ГД(ред 15.04.2022) «Об обеспечении тишины и покоя граждан на территории Самарской области».
- 

### 1. Общие положения

1.1 Данные правила устанавливают для постояльцев внутренний распорядок проживания в отеле «Интер», правила пользования имуществом гостиницы, объём предоставляемых услуг и ответственность сторон.

Деятельность гостиницы также регулируется правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 года № 490 (ред. Постановлением Правительства РФ от 02.10.1999 №1104, 15.09.2000 № 693, 01.02.2005 № 49, 06.10.2011 № 824, 13.03.2013 № 206).

1.2 Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

\*«Исполнитель» - ИП Новиков Дмитрий Борисович, именуемый далее по тексту отель «Интер», расположенный по адресу: г.Самара, ул. 9 Просека, 5 линия, д.70, оказывающий гостиничные услуги физическим и юридическим лицам.

\*«Потребитель» (Гость отеля «Интер») – физическое или юридическое лицо, имеющие намерение заказать либо заказывающие и использующие услуги, оказываемые Исполнителем.

\*«Гостиничное обслуживание» - это услуги по предоставлению номеров для временного проживания Гостей отеля «Интер», а также дополнительные услуги, предусмотренные прейскурантом отеля «Интер».

1.3 Настоящие правила регулируют отношения между Гостиницей «Интер» и ее Гостями.

1.4 Настоящие правила, а также правила пожарной безопасности размещены для сведения Гостей в номерах отеля и на стойке службы приема и размещения.

1.5 Выполнение настоящих правил обязательно как для Гостей, так и для персонала отеля «Интер».

## 2. Предоставление гостиничных услуг

2.1 Отель «Интер» оказывает услуги по предоставлению номеров для временного проживания Гостей отеля «Интер» в течение срока, согласованного с администрацией Гостиницы, и оформленного в установленном настоящими правилами порядке.

Единый расчетный час – 12 часов текущих суток по местному времени. Заезд гостей – не ранее 14:00 часов текущих суток по местному времени. Ранний заезд (до расчетного часа) возможен только по предварительному согласованию с гостиницей.

По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в службу приема и размещения до расчетного часа (12 часов по местному времени). Продление пребывания возможно только при наличии свободных номеров.

При продлении номера менее, чем на одни сутки, оплата за поздний выезд взимается в следующем порядке:

не более 4 часов после расчетного часа (с 12:00 до 16:00) – оплата половины стоимости номера в соответствии с прейскурантом Исполнителя.

более 4 часов после расчетного часа (после 16.00) – оплата суток пребывания в номере в соответствии с прейскурантом Исполнителя.

В случае отсутствия свободных номеров Гостиница вправе отказать в продлении срока проживания.

2.2 Режим работы отеля «Интер» - круглосуточный.

2.3 Для получения номера в отеле «Интер» граждане предоставляют в службу приема и размещения следующие документы:

2.3.1 Гражданин РФ предоставляет паспорт.

2.3.2 Иностраннй гражданин для регистрации предоставляет:

2.3.2.1 Иностраннй гражданин, прибывший в РФ в порядке, не требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ № 115 от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностраннй гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

2.3.2.2 Иностраннй гражданин, прибывший в РФ в порядке, требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;
- документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (Постановление от 15.01.2007 г. N 9 О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ , в ред. Постановлений Правительства РФ от 28.03.2008 N 220, от 01.12.2008 N 899, от 10.11.2009 N 913)

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Федеральным законом (в ред. Федерального закона от 19.05.2010 N 86-ФЗ)

2.3.2.3 Иностранец, являющийся лицом без гражданства, предъявляет один из документов:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание;
- вид на жительство;
- иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства. (ст. 10 Закона №115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»)

2.4 После заполнения регистрационной карты, служба приема и размещения осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему ключ, обеспечивающий доступ в номер на оплаченный период проживания.

2.5 При наличии в отеле «Интер» свободных мест Гость вправе занимать номер любой категории при условии полной оплаты всех мест.

2.6 В случае временного выезда из отеля «Интер» Гость, не заявивший об этом сотрудникам службы приема и размещения, и не оплативший предварительно время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.

2.7 Администрация Гостиницы производит бронирование номеров в гостинице круглосуточно. Администрация принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме с помощью почтовой, электронной связи, а также путем непосредственного обращения в службу приема и размещения. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Гостиницы.

2.8 . Информация, необходимая для бронирования.

Для бронирования физическими лицами:

- фамилия, имя, отчество гостя (-ей);
- дата и время заезда и выезда;
- категория и количество номеров;
- форма оплаты;
- контактные данные (телефон, адрес электронной почты).

Для бронирования юридическими лицами:

Заявка на бронирование номеров в отеле принимается на фирменном бланке организации с обязательным указанием реквизитов (полное наименование организации, юридический и почтовый адреса, ИНН, КПП, расчетный счет) за подписью руководителя или иного уполномоченного представителя организации.

В заявке должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество гостя (-ей);
- дата и точное время заезда и выезда;
- категория и количество номеров;
- форма оплаты (по безналичному расчету, кредитной картой, наличными);

- контактное лицо (телефон, адрес электронной почты).

При последующем изменении заявки на бронирование Потребитель предоставляет гостинице сведения не позднее, чем за трое суток до момента поселения при размещении более 10 человек, и за сутки - при размещении до 10 человек, в противном случае администрация Гостиницы не гарантирует наличие свободных мест.

В случае, если оплата будет производиться наличными или кредитной картой гостя, необходимо чтобы в заявке было указано: «В случае незаезда или поздней аннуляции брони (менее суток) оплату штрафа в размере стоимости одних суток проживания гарантируем».

В случае если оплата будет производиться по безналичному расчету, необходимо чтобы в заявке было указано: «Оплату по безналичному расчету гарантируем. В случае незаезда или поздней аннуляции брони (менее суток) оплату штрафа в размере стоимости одних суток проживания гарантируем».

При безналичном переводе оплата должна поступать на расчетный счет гостиницы, не позднее, чем за сутки до даты заезда. Если оплата безналичным переводом не произведена, по письменному согласованию сторон, возможно изменение формы оплаты на наличный расчет, в противном случае Гостиница оставляет за собой право аннулировать бронирование и/или отказать гостю в заселении.

## 2.9 Статус заявки на бронирование:

1. Заявка считается неподтвержденной после направления письменного или устного уведомления от отдела бронирования или администратора отеля с указанием причины отказа.
2. Заявка считается неподтвержденной, если Вы не получили письменного или устного подтверждения от отдела бронирования в период более 24 часов с момента отправления заявки.
3. Заявка считается подтвержденной после получения письменного подтверждения отдела бронирования с указанием номера брони.

Подтвержденные заявки имеют 2 статуса:

Гарантированное бронирование — заявка получает такой статус, если услуги заранее оплачены.

При данном бронировании отель гарантирует предоставление номера на период всего оплаченного срока. Номер будет зарезервирован в течение 1 суток (до 12.00 часов следующего дня), независимо от того приехал гость или нет. В случае сохранения брони и незаезда гостя, гостиница не возвращает денежные средства в размере равном стоимости проживания 1 суток в данной категории номера по подтвержденному тарифу.

Негарантированное бронирование — заявка получает такой статус, если услуги оплачиваются при заселении. Если гость не приехал до 16.00 часов текущих суток, бронь аннулируется автоматически без предварительного уведомления гостя.

Для изменения информации в подтвержденной заявке необходимо обращение в отель посредством телефонной [+7 9279000957](tel:+79279000957) или электронной ([info@inter-samara.ru](mailto:info@inter-samara.ru)) связи с письменной или устной просьбой о внесении изменений с указанием номера брони. Изменения считаются подтвержденными после получения гостем (лицом осуществляющим бронирование) письменного подтверждения сотрудника службы продаж или администратора отеля. Гостиница может отказать в просьбе о внесении изменений, если они невозможны.

#### 2.10 Отмена (аннуляция) бронирования.

Отмена брони происходит только по инициативе физического или юридического лица, осуществившего бронирование. Для аннуляции брони необходимо обратиться в отель посредством телефонной [+7 9279000957](tel:+79279000957) или электронной ([info@inter-samara.ru](mailto:info@inter-samara.ru)) связи не позднее, чем за сутки до даты предполагаемого заезда

Отмена бронирования в день предполагаемого заезда осуществляется согласно статусам заявки:

При негарантированном бронировании аннуляция брони производится в 16.00 текущих суток без предварительного уведомления гостя (-ей), если гость(-и) не зарегистрировался (-ись) в гостинице до данного времени. Восстановление аннулированной брони и заезд позднее часа отмены возможен при наличии мест и при 100% предоплате номера в соответствии с действующим на текущую дату прейскурантом.

При гарантированном бронировании аннуляция брони происходит только по инициативе физического или юридического лица, осуществившего бронирование. Для этого необходимо обращение в отель не позднее, чем за сутки до даты заезда, с письменной просьбой об отмене бронирования с указанием номера брони. Бронь считается аннулированной после получения письменного подтверждения об аннуляции от сотрудников службы продаж или администратора гостиницы.

#### 2.11 Возврат денежных средств.

Если заявка аннулирована (изменена) в соответствии с настоящими Правилами, возврат денежных средств осуществляется после письменного обращения об отзыве средств.

#### 2.12. Отчетные документы.

При оплате услуг отеля безналичным банковским переводом предоставляется акт выполненных работ. Данные документы направляются на почтовый адрес организации или гостю при предъявлении им доверенности (Форма М-2). При оплате наличными или кредитной картой выдается кассовый чек и счет. Все отчетные документы выдаются Гостю при выселении из Гостиницы.

### 3. Порядок оплаты гостиницы «Интер»

3.1 Цена номера устанавливается на основании утвержденного прейскуранта на услуги отеля «Интер».

Плата за проживание в отеле «Дубки» производится в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.

Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных ниже способов:

- за наличный расчет;
- платежной банковской картой;
- безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет отеля «Интер»).

Гостиница публикует тарифы и принимает оплату только в российских рублях. Платежи, произведенные кредитной картой, снимаются в российских рублях. Гостиница не несет ответственности за курсы валют и комиссионные сборы, применяемые банками и компаниями кредитных карт, а также Агентами.

3.2 В случае выезда Гостя из номера, ранее указанного в оплаченном счете срока, возврат денег осуществляется по письменному заявлению Гостя установленной формы, с указанием времени выезда.

За первые сутки проживания деньги Гостю не возвращаются (п. 13 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» утвержденных Постановлением Правительства от 25.04.1997г. № 490.)

Возврат денежных средств в случае форс-мажорной ситуации рассматривается индивидуально. Денежные средства, оплаченные гостем за услуги, возвращаются в день расторжения договора или в другой срок, но не позднее, чем в течение 7 дней со дня предъявления соответствующего требования, путем подачи заявления.

3.3 Не взимается плата за проживание в отеле «Интер» с детей в возрасте до 6 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного или дополнительного места в номере.

3.4 Гостю предоставляется без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции на имя Потребителя по ее получении;
- будильник к определенному времени;

3.5 Гостю, по его желанию, оказываются дополнительные платные услуги по ценам, в соответствии с действующим в отеле «Интер» Прейскурантом.



#### 4. Порядок проживания в гостинице «Интер»

4.1 В соответствии с п. 19 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства № 490 от 25.04.1997 г., Гость обязан соблюдать установленные в отеле «Интер» правила проживания и правила противопожарной безопасности.

4.2 За соблюдением внутреннего распорядка в гостинице следит администратор. Он даёт Гостям разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы от них на действия персонала и других посетителей, нарушающих установленный порядок работы гостиницы.

4.3 Если Гость желает, чтобы его не беспокоили, он может повесить на ручке двери снаружи табличку с надписью «Не беспокоить!», которая входит в оснащение номера. На обратной стороне таблички выполнена надпись «Прошу убрать!». Таковую табличку Гость может повесить, если он считает, что номер недостаточно убран. Текущая уборка в номерах производится с 15.00 до 17.00 ч.

4.4 К Гостям гостиницы могут приходить гости с 8 до 23 часов. На визит гостя должен дать согласие проживающий в номере, администратор ведёт запись всех приходящих в гостиницу к Гостю посетителей. Посетитель обязан предоставить документ, подтверждающий личность администратору. За действия гостя несет ответственность проживающий в номере. Пребывание в Гостинице после 23.00 возможно при условии регистрации и оплаты дополнительного места (в случае если это позволяет категория номера) либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров).

4.5 Администрация отеля не несет ответственность за личные вещи Гостей, оставленных в номере ( денег, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценных вещей) кроме случаев если они были приняты Гостиницей на хранение либо были помещены Гостем в предоставленную Гостиницей индивидуальную сейфовую ячейку. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

4.6 В случае обнаружения персоналом Гостиницы после выезда Гостя забытых им вещей и (или) документов, администрация Гостиницы уведомляет об этом владельца. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, забытые вещи сдаются в камеру хранения Гостиницы. Срок хранения забытых вещей 1 месяц, после чего передаются в соответствующие органы публичной власти или уничтожаются, о чём составляется акт установленной формы.

4.7 При отсутствии Гостя по месту проживания более суток с момента истечения согласованного срока проживания (согласно его расчетного часа), администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под ответственное хранение. Прочее имущество передается в камеру хранения Гостиницы, к указанному имуществу применяются положения пункта 4.6. настоящих правил.

4.8 Гость обязан бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы «Интер», соблюдать чистоту и установленный порядок проживания. В случае утраты или повреждения Гостем имущества отеля «Интер», он возмещает стоимость нанесенного ущерба на основании действующего в Гостинице прейскуранта.

4.9 Гость в целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества при выходе из номера обязан:

- закрыть окна;
- выключить электроосветительные приборы;
- закрыть водопроводные краны;
- выключить электробытовые приборы;
- закрыть на ключ входную дверь в номер.

4.10 Гостю, проживающему в Гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- передавать ключи от номера посторонним лицам;
- приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, а также оружие без соответствующего разрешения;
- держать животных, насекомых, птиц иных представителей фауны;
- пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера; В случае необходимости зарядки аккумуляторов во время отсутствия Гостя в номере, следует обратиться к администратору, который поставит на зарядку аккумулятор (мобильного телефона, видеокамеры и т.п.)
- открывать окна при работающем кондиционере;
- приглашать в номер гостей после 23 часов до 8 часов;
- совершать действия, нарушающие тишину и покой других граждан, проживающих в отеле, в ночное время с 23 часов до 8 часов.

В номерах, холлах, лестничных пролетах гостиницы, ресторане запрещается курить. В случае курения в неустановленном месте клиенту выставляется дополнительный счет в размере 1000 (одна тысяча) рублей за проведение специальной уборки, производится выселение клиента и возврат ему денежных средств из расчета фактически оказанных услуг.

4.11 При выезде из гостиницы Гость обязан:

- произвести полный расчет за предоставленные ему услуги;
- сдать в службу приема и размещения ключ от номера.

## 5. Прекращение проживанияGuestов в гостинице. Отказ в заселении

5.1 Гость прекращает проживание в гостинице с наступлением 12.00 даты выезда.

5.2 Если Гость нарушает внутренние правила проживания в гостинице и правила противопожарной безопасности, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других посетителей, гостиница имеет право отказать в заселении или осуществить выселение.

5.3 Администратор имеет право отказать в заселении без объяснения причины или в случаях:

- у приезжающих отсутствуют документы, удостоверяющие личность, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые;
- отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;
- гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в гостинице (режим курения, парковки и т.д.);
- гость не дает согласие на обработку персональных данных;
- в других случаях, предусмотренным законодательством России и здравым смыслом.

В спорных случаях вопросы решает администрация гостиницы.

## 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Любые разногласия, не нашедшие своего разрешения в тексте данных Правил, будут разрешаться путем переговоров. При невозможности урегулирования в процессе переговоров спорных вопросов, споры разрешаются в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

6.2. В случае несоблюдения Гостем вышеуказанных требований настоящих Правил, администрация отеля «Интер» вправе досрочно прекратить оказание услуг без компенсации оплаченных денежных средств.

6.3. Книга отзывов и предложений находится на стойке регистрации и выдается по первому требованию Гостя.

Подписывая договор аренды номера при заселении в отель «Интер», Гость принимает условия данных Правил.