Индивидуальный предприниматель Шатворян Каринэ Леонидовна
(ИП Шатворян К.Л.)
ИНН 616301301044 ОГРН 308616303100021
44002, Россия, г. Ростов-на-Дону. пр. Ворошиловский, 41/112
тел. +7(863) 2-008-005 e-mail: info@europahotel.ru, www.europahotel.ru

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «ЕВРОПА»

1. Понятия, используемые в Правилах

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 (ред.01.04.2021 г., 20 марта, 27 декабря 2024 г.)).

1.2. «Отель» (далее по тексту – Исполнитель) имущественный комплекс, предназначенный для оказания гостиничных услуг, имеющий фирменное наименование «Европа»», по адресу: г. Ростов-на-Дону, пр-кт Ворошиловский, 41/112

Отелю присвоена категория «3 звезды», согласно системе классификации гостиниц и иных средств размещения, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации.

Права на использование фирменного наименования гостиницы защищены Законом.

— «Гостиничные услуги» — комплекс услуг по обеспечению временного проживания туристов в Отеле в период их пребывания в г. Ростове-на-Дону, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Отелем.

— «Заказчик» — физическое либо юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу Потребителя (Гостя).

— «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

— «Гость» — физическое лицо, имеющее намерение лично использовать гостиничные услуги в период его пребывания в г. Ростове-на-Дону. Статус Гостя приобретается с момента заключения договора оказания гостиничных услуг и сохраняется до выезда из отеля.

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

— «Расчетный час» — время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

2. Общие положения

2.1. Исполнитель своевременно предоставляет необходимую и достоверную информацию о гостиничных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация размещается на сайте гостиницы в сети Интернет https://europahotel.ru/ и в помещении отеля, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включает в себя: настоящие Правила, сведения об отеле, свидетельство о присвоении отеле соответствующей категории, цену номеров, перечень услуг, входящих в цену номера, перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату, сведения о форме и порядке оплаты услуг, перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами, порядок проживания в отеле, сведения о работе размещенных в отеле предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др., сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

2.2. Исполнитель — коммерческая организация обязана заключить договор на предоставление услуг, кроме случаев, когда отсутствует возможность предоставления услуг.

2.3. Исполнитель обеспечивает круглосуточное оформление Гостей, прибывающих в Отель и убывающих из него.

2.4. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в отеле 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 (ред. от 04.09.2024) «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». Постановка Гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в отеле 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. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

2.5. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления им документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

- свидетельства о рождении — для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

- 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;

- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

- разрешения на временное проживание лица без гражданства;

- вида на жительство лица без гражданства.

Заселение в отель 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.

Заселение в отель 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 согласия законных представителей (одного из них).

2.6. Цена номера, форма оплаты, меры обеспечения исполнения обязательств устанавливаются Исполнителем. Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера.

2.7. Заказчик (Гость) обязан оплатить оказанную Отелем услугу в полном объеме после принятия ее потребителем. По соглашению сторон услуга может быть оплачена им при заключении договора путем выдачи аванса.

2.8. Исполнитель обязан предоставить Гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг: вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении; побудка к определенному времени; предоставление кипятка.

3. Правила поведения и порядок проживания в Отеле

3.1. Порядок проживания в отеле устанавливается Исполнителем.

3.2. Гость обязан соблюдать установленный исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности.

3.3. Исполнитель обязан ознакомить гостей с «Нормами и правилами пожарной безопасности», которые обязательны Гостем к соблюдению при проживании в Отеле.

3.4. Номера Отеля предоставляются исключительно для проживания и не предназначены для проведения мероприятий. Нахождение посторонних лиц, не проживающих в номерах Гостиницы и не зарегистрированных по месту пребывания в Отеле в порядке, установленном правилами регистрации, запрещено.

В случае выявления Исполнителем таких нарушений Отель вправе потребовать незамедлительного удаления посторонних лиц из Гостиницы и взыскать с Гостя в установленном законом порядке компенсацию в размере стоимости суточного проживания в номере кратное количеству посторонних лиц.

Гость несет полную имущественную ответственность за действия приглашенных им в номер посторонних лиц. Вред, причиненный имущественным интересам Исполнителя приглашенными гостем лицами, может быть взыскан с самого Гостя.

3.5. Согласно действующему законодательству РФ на территории гостиницы запрещено курение. Лица виновные в нарушении данного запрета подлежат привлечению к административной ответственности.

Отель имеет право на возмещение ущерба, причиненного в результате курения.

3.6. В целях обеспечения безопасности гостей общественные зоны Гостиницы оборудованы системами видеонаблюдения. Видеонаблюдение не осуществляется в приват зонах и в номерах гостиницы.

3.7. В целях обеспечения ответственности Отеля за контролем качества продуктов питания запрещается приносить с собой и употреблять приобретенные вне гостиницы алкогольные напитки и продукты питания.

3.8. В целях обеспечения комфортного проживания гостей и недопущения нарушения тишины и покоя в вечернее и ночное время громкость музыки либо иного звуковоспроизведения ограничена согласно требованиям действующего законодательства.

3.9. Посещение Отеля Гостем с животными должно быть согласовано с Исполнителем в письменной форме при условии выполнении Гостем всех соответствующих требований и правил санитарии, мер предосторожности и безопасности.

3.10. Ключ от номера выдается при предъявлении Карты гостя или документа, удостоверяющего личность.

3.11. В течение проживания гостя уборка номера производится ежедневно. Смена полотенец – ежедневно, смена постельного белья – каждые два дня. Уборка номера и смена полотенец

более одного раза в день и смена постельного белья более одного раза в 2 дня оплачивается дополнительно.

3.12. Предоставление чайного/кофейного набора (чайник, посуда, чай, сахар, кофе) предоставляются во всех номерах всех категорий.

3.13. Персонал гостиницы и проживающие должны соблюдать тишину и быть взаимно вежливы.

3.14. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

3.15. Администрация Отеля имеет право выселить граждан из отеля в случае нарушения настоящих правил.

3.16. Книга отзывов и предложений находится на стойке приема и размещения, выдается по первой просьбе/первому требованию.

4. Бронирование проживания

4.1. Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

4.2. Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком — физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

4.3. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

4.4. Заявка на бронирование должна содержать объем и содержание запрашиваемых для бронирования услуг, список гостей, даты прибытия и отъезда.

Заявка адресуется Исполнителю: тел. №: +7 (863) 200-80-01

Адрес электронной почты: info@europahotel.ru

4.5. Исполнитель присваивает номер каждой поступившей заявке на бронирование, который в дальнейшем указывается в переписке с Заказчиком.

4.6. Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в отеле, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

4.7. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

4.8. Исполнитель вправе применять в отеле следующие виды бронирования:

– гарантированное бронирование — вид бронирования, при котором отель 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 отель ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

4.5. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Порядок и форма и сроки отказа от бронирования устанавливаются исполнителем.

4.7. Заказчик обязуется соблюдать правила бронирования гостиничных услуг, обеспечивать своевременную и полную оплату услуг Исполнителя, своевременно предоставлять Исполнителю необходимую информацию о Гостях.

4.8. Исполнитель бесплатно аннулирует бронь в случае возникновении форс-мажорных обстоятельств (непредвиденных или не подвластных влиянию событий, например политических кризисов, войн, забастовок, стихийных бедствий, покушений и т. п.), вследствие которых прибытие Гостя становится невозможным или возможно только в условиях угрозы для жизни и здоровья либо связано с непреодолимыми препятствиями для путешествия.

5. Заезд и выезд из Гостиницы, незаезд Гостя, аннулирование бронирования.

5.1. Заезд в отель и выезд из отеля Гостей осуществляются с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени. Время заезда в Отель — 14:00. Время выезда из Отеля — 12:00.

5.2. Заказчик, вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

5.2.1. Своевременно выполненным отказом от бронирования считается аннулирование, совершенное в следующие сроки:

– за 72 часа до даты заезда Гостя в Отель в Высокий сезон с 1 мая по 31 августа,

– за 48 часов до даты заезда Гостя в Отель в Средний сезон с 1 апреля по 30 апреля, с 1 сентября по 30 сентября.

– за 24 часа до даты заезда Гостя в Отель в Низкий сезон: с 1 октября по 28 декабря, с 10 января по 31 марта и с 1 октября по 28 декабря.

5.2.2. Своевременно выполненным отказом от бронирования, предоставленного по специальным тарифам и акционным предложениям, считается аннулирование, совершенное в сроки, установленные Исполнителем таким предложением и указанные на официальном сайте Исполнителя.

5.3. Договор на оказание гостиничных услуг заключается с Гостем при предъявлении им документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке.

5.4. Договор на оказание гостиничных услуг является публичным и заключается путем оформления регистрационных действий.

5.5. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если Гость нарушает условия договора, при этом Гость обязан возместить Исполнителю фактически понесенные им расходы.

6. Цена услуг

6.1. Цены на оказание гостиничных услуг устанавливаются Исполнителем.

6.2. Плата за проживание рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом).

При заселении Гостя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в отеле плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере:

- с 03:00 до 06:00 до расчетного часа – за 0,5 суток от стоимости номера

- с 06:00 до 12:00 до расчетного часа – за 0,25 суток от стоимости номера

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с Гостя в размере полной цены суточного проживания.

6.3. В случае задержки выезда Гостя после времени выезда/расчетного часа (поздний выезд) плата за проживание взимается с Гостя в размере:

- с 12:00 до 18:00 после расчетного часа – за 0,25 суток от стоимости номера,

- с 18:00 до 23:00 после расчетного часа – за 0,5 суток от стоимости номера.

В случае задержки выезда Гостя после 23.00 (поздний выезд) плата за проживание взимается с Гостя в размере полной цены суточного проживания.

Возможность размещения при раннем заезде и позднем выезде не гарантирована и должна быть предварительно согласована с Исполнителем.

6.3. Размещение третьего Гостя осуществляется по запросу и при наличии технической возможности гостиничного номера.

6.3.1. Размещение детей Гостя возрастом от 5 лет предоставляется Исполнителем на платной основе. Стоимость такого размещения устанавливается Исполнителем.

6.3.2. Размещение детей Гостя в возрасте до 4 лет предоставляется Исполнителем бесплатно при условии проживания вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц).

6.4. Плата за бронирование не взимается.

7. Порядок расчетов

7.1. Оплата услуг Гостиницы может быть произведена с использованием платежных карт, наличными денежными средствами или банковским платежом.

Безналичный платеж считается совершенным на дату поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

7.2. Все оплаты, не выполненные на стадии бронирования подлежат исполнению по прибытии Гостя либо при выезде.

7.3. Все расчеты осуществляются в рублях.

7.4. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

8. Дополнительные услуги

На время проживания в отеле предоставляются следующие услуги:

8.1. **Бесплатно**:

- Предоставление гладильной доски и утюга (гладильная комната),

- Побудка к определенному времени,

- Предоставление кипятка, иголок и ниток,

- Передача корреспонденции, адресованной гостю,

- Вызов такси,

- Услуги беспроводного интернета,

- Питьевая вода

- При наличии свободных парковочных мест сотрудники отеля оказывают содействие гостям в размещении их автотранспортных средств на территории, прилегающей к отелю; Исполнитель не осуществляет охрану автотранспортных средств Гостей и не несет ответственность в случае их повреждения, угона, кражи либо хищения имущества из автотранспортных средств.

8.2. **За дополнительную плату**:

- Дополнительный комплект полотенец,

- Прачечная, глажка,

- Услуги питания: Завтрак; Завтрак для детей Гостя в возрасте до 7 лет предоставляется Исполнителем бесплатно при условии проживания по цене, включающей стоимость завтрака, а также приобретении завтрака за дополнительную плату;

- Питание по меню службы доставки еды и напитков в номер (лобби-бар);

- Дополнительная уборка номера,

- Аренда конференц-зала,

- Копирование, сканирование, печать.

Ответственность

9.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств, Исполнитель, Заказчик и Гости несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

9.2. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора — требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

Если нормативными правовыми актами предусмотрены обязательные требования к услугам, качество предоставляемых услуг должно соответствовать этим требованиям.

Гость при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков либо соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

9.3. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

9.4. Гость в соответствии с законодательством Российской Федерации обязан возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, а также несет ответственность за нарушение правил поведения и проживания в Отеле.

9.5. В случае несвоевременной оплаты оказанных гостиничных услуг Заказчик обязан уплатить Исполнителю неустойку в размере 0,1% от суммы задолженности за каждый день просрочки.

9.6. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца при условии, если они были приняты им на хранение либо были помещены постояльцем в предоставленный ему отелей индивидуальный сейф. Отель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома постояльца был невозможен.

9.7. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

9.8. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в отеле определяется исполнителем.

Обнаруженные в отеле оставленные Гостями вещи в целях обеспечения их сохранности подлежат хранению в камере хранения гостиницы или сейфовой комнате в течение 6 месяцев с момента их обнаружения. Отель имеет право на возмещение своих расходов по хранению таких вещей из расчета 200 рублей за сутки хранения.

По истечении 6 месяцев не востребованные вещи могут быть уничтожены без возмещения Гостю каких-либо убытков.

9.9. Обнаруженные в отеле оставленные легковоспламеняющиеся, взрывоопасные или вообще опасные по своей природе вещи подлежат уничтожению незамедлительно без возмещения каких-либо убытков Гостю. Гость отвечает за убытки, причиненные Отеле в связи с хранением либо утилизацией таких вещей.

9.10. Отель не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение, света, тепла, воды.

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

Благодарим за выбор нашего отеля. Мы будем рады помочь Вам в решении любых возникающих вопросов.