

ENIGMA
HOTEL



Правила проживания в гостинице «Энигма»

I. Общие положения

Настоящие правила проживания (далее - Правила) в отеле «Энигма» (далее – Отель) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. №1853, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги).

Отель предназначен для временного проживанияGuests на срок, согласованный с Отелем.

Режим работы Отеля - круглосуточный.

Настоящие Правила являются публичной офертой отеля «Энигма» в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.

Настоящие правила размещены в Службе приема и размещения.

II. Основные понятия

Отель «Энигма», расположен по адресу: Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Ленинградская д.73А, 680021

Реквизиты организации ИП Васильева Е.В.

ОГРНИП 316272400059288

ИНН 272108733670

КПП 272143001

В соответствии с государственной системой классификации объектов туристической индустрии, Отелю «Энигма», присвоена категория четыре звезды (Свидетельство о присвоении гостинице № 77/АА-93/086-2022 от 12.12.2022. Выдано аккредитованной организацией, осуществляющей классификацию гостиниц ООО «СтарЛайн».

Гость (потребитель) – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Услуги Отеля — это услуги временного проживанияGuests, услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и другие услуги, оказываемые Отелем.

Дополнительные услуги Отеля — это услуги временного проживанияGuests, услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и другие услуги,

оказываемые Отелем на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Отеле, перечень которых определяется исполнителем.

Служба приёма и размещения – это служба, занимающаяся бронированием номеров в Отеле.

Бронирование – предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в Отеле Гостем (потребителем).

Расчетный час – время, установленное Отелем для заезда и выезда Гостей (потребителей).

Время заезда – 14 часов 00 минут по местному времени;
Время выезда – 12 часов 00 минут по местному времени;

Гостиничные сутки - основная единица измерения периода проживания в Отелях, начало гостиничных суток (время заезда) – 14:00, окончание гостиничных суток (время выезда) – 12:00.

Публичная оферта – это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Отеля заключить договор на предоставление гостиничных услуг.

Акцепт – это согласие лица, заинтересованного в приобретении им гостиничных услуг заключить договор на предоставление услуг.

Посетители – это лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению проживающего пребывать в номере Гостя с 08:00 до 00:00 часов.

Прейскурант – систематизированный перечень услуг по проживанию с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, расположенный на официальном сайте отеля, а также в службе приема и размещения Отеля.

III. Порядок и условия бронирования

Отель обязан заключать договор на предоставление гостиничных услуг с Гостем путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия Службой бронирования/Службой приема и размещения запроса на бронирование номеров, в том числе посредством почтового, факсимильной, телефонного вида связи, а также через Интернет по электронной почте и с сайта Отеля.

Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами, либо после совершения Гостем действий по оплате обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг через Службу бронирования/Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также при оплате на сайте с помощью Интернет- эквайринга.

В случае неисполнения денежных обязательств, в том числе обязанностей по возмещению убытков или оплате неустойки в случае нарушения договора, и обязательств, обеспечительный платеж удерживается Отелем и засчитывается в счет исполнения соответствующего обязательства.

По окончании оказания гостиничных услуг Обеспечительный платеж засчитывается в стоимость оказанных Отелем услуг.

Гость вправе произвести оплату гостиничных услуг в полном объеме до момента их предоставления через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученного счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также на сайте Отеля, систему онлайн бронирования с помощью интернет-эквайринга. В этом случае оплата обеспечительного платежа не требуется.

При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров, или непосредственно при оформлении поселения в номер в Службе приема и размещения, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания, Правилами пожарной безопасности, а также согласен с условиями предоставления гостиничных и сопутствующих услуг Отелем, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п.4ст 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ путем предоставления копии паспорта или иного документа, подтверждающего личность (перечень утвержден п.19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, с личной подписью, не возражает против получения информации о привилегиях и ценовых предложениях Отеля.

При заключении договора Гость самостоятельно ознакомливается с настоящими Правилами, размещенными в Службе приема и размещения или на странице официального сайта <https://enigma-hotel.ru/>

Телефон Службы бронирования / Службы размещения:
+7(4212) 643-000, +7 909 825 3000
Веб-сайт: enigma-hotel.ru

Прейскурант Отеля «Энигма», содержит информацию о ценах и категориях номеров, размещен в Службе приема и размещения и на официальном сайте <https://enigma-hotel.ru/>

Отель имеет право устанавливать цены и тарифы, в том числе динамическое ценообразование, применять систему скидок на все услуги, которые оказывают Гостю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливаются Отелем самостоятельно. Отель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

Бронирование номера в Отеле возможно по одному из двух вариантов: гарантированному и негарантированному бронированию. Отель оставляет за собой право устанавливать периоды, бронирование на которые может быть произведено только по гарантированному типу.

При бронировании, размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за службой приема и размещения Отеля.

Бронирование считается подтвержденным после письменного подтверждения от службы бронирования отеля по электронной почте или факсу и получения уникального номера брони.

Гарантированное бронирование-осуществляется тремя способами:

- производится по предварительному запросу Гостя только через сайт Отеля при внесении им обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Отеле. В случае, если Гость при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в Отеле в указанный день заезда либо опоздал, с него взимается плата за фактический простой номера – за первые сутки.
- производится по предварительному запросу Гостя через компанию-контрагента (туристические фирмы, корпоративные клиенты), при наличии заявки от контрагента и внесения им путем безналичного расчета обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Отеле. Внесение контрагентом обеспечительного платежа гарантирует Гостю наличие номера с 14:00 до 12:00 часов следующих суток при любом времени заезда. В случае, если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Отеле в указанный день заезда, отказался от оказываемых Отелем услуг либо опоздал, обеспечительный платеж удерживается отелем в качестве штрафа за простой номера в размере, прописанном в договоре с контрагентом.
- производится по предварительному запросу Гостя через системы онлайн бронирования при указании в заявке на гарантированное бронирование данных банковской карты Гостя с предоставлением Отелю права на предварительную авторизацию на карте суммы в размере 100% от стоимости первых суток проживания и последующим внесением им оплаты за услуги Отеля (обеспечительного платежа) при регистрации заселения как с использованием предавторизованных на банковской карте средств (при предъявлении им карты), так и с возможностью отмены Отелем предварительной авторизации и внесения гостем 100% оплаты за услуги Отеля (обеспечительного платежа) любым другим удобным ему способом. Предавторизация на банковской карте Гостя суммы в размере стоимости услуг за первые сутки проживания, при гарантированном бронировании, с 14:00 до 12:00 часов следующих суток при любом времени заезда. В случае, если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Отеле в указанный день заезда, либо опоздал и не аннулировал бронирование письменно не позднее, чем за 24 часа до даты заезда (12:00), предавторизованная на его банковской карте сумма списывается и удерживается Отелем в качестве платы за фактический простой номера-за первые сутки.

Опозданием считается неприбытие гостя по истечении 2 (двух) часов после заявленного им при бронировании временем поселения.

Аннулировать бронирование Гость может только путем направления письменного обращения по электронной почте enigma-hotel@yandex.ru

Запрос на гарантированное бронирование в обязательном порядке должен содержать полные имена всех Гостей, которым будут оказаны услуги Отеля по данной заявке.

Изменение имен Гостей возможно не менее чем за 24 часа до планируемого заезда:

- при бронировании через сайт Отеля – путем направления письменного обращения на электронную почту enigma-hotel@yandex.ru с номером бронирования, указанного в подтверждении;
- при бронировании через компанию-контрагента (туристическую фирму, корпоративного клиента) – путем направления контрагентом официального запроса установленной формы на внесение изменений в заявку;
- при бронировании через системы онлайн бронирования – путем направления письменного обращения через «Личный кабинет» на сайте онлайн бронирования.

Изменение имен Гостей считается подтвержденным и учтенным в заявке на гарантированное бронирование только после письменного подтверждения его Службой бронирования Отеля по электронной почте или через личный кабинет заказчика на сайте онлайн бронирования.

При отсутствии или несвоевременности направления запроса на изменение имен Гостей, а также направлении запроса в форме, отличной от вышеуказанных, ОТЕЛЬ вправе отказать в оказании услуг Гостям, не указанным в первоначальном запросе на бронирование, что не освобождает заказчика от оплаты штрафных санкций, предусмотренных настоящими правилами предоставления гарантированного бронирования.

Негарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя в службу бронирования без внесения обеспечительного платежа. ОТЕЛЬ имеет право отменить негарантированное бронирование в случае, если обеспечительный платеж или стоимость проживания не поступили до времени заезда, указанного при бронировании или любое время при отсутствии свободных мест.

IV. Порядок оформления проживания в Отеле.

Размещение Гостя в Отеле осуществляется только после оплаты обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг или, по желанию Гостя, при внесении 100% оплаты услуг за весь период проживания в Отеле и только при предоставлении работнику службы приема и размещения удостоверяющего личность документа, согласно перечню, утвержденному п.19 правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. №1853.

Размещение Гостя по гарантированным заявкам осуществляется при полном совпадении информации, указанной в заявке (изменениях к заявке) с личными данными Гостя. В случае если данные Гостя не совпадают с гарантированной заявкой, размещение Гостя осуществляется по свободному поселению с внесением Гостем обеспечительного платежа за услуги отеля при поселении.

При поселении Гостя в ОТЕЛЬ без предварительного бронирования:

1.в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется **ДО** 12:00 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется на текущие гостиничные сутки (с 14:00 предыдущих календарных суток и до 12:00 текущих календарных суток);

2.в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется **ПОСЛЕ** 12:00 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется со следующих гостиничных суток (с 14:00 текущих календарных суток и до 12:00 следующих календарных суток), при этом:

- при выезде Гостя до 23:59 текущих календарных суток доплата за раннее поселение не взимается;
- при выезде Гостя на следующие или последующие календарные сутки с Гостя взимается доплата за раннее (00:01 – 11:59) поселение в соответствии с правилами предоставления и оплаты услуг «ранний заезд».

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 от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении правил регистрации

и снятия граждан 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». Согласно п. 14 Постановления регистрация гражданина по месту пребывания в Отеле производится по прибытии такого гражданина администрацией Отеля на основании документов, удостоверяющих личность.

На основании приказа ФМС России от 31 декабря 2017 г. № 984 «Об утверждении административного регламента министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются (оригиналы документов):

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, -для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации, при регистрации по месту пребывания.
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации.

На основании указанного выше Приказа ФМС России **служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета.**

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятия их с учета по месту пребывания осуществляется 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», п.п. 25,27-30 Приказ МВД России от 30.07.2019 № 514 (ред. от 24.03.2020) «Об утверждении административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по осуществлению миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, форм заявления иностранного гражданина или лица без гражданства о регистрации по месту жительства, уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания, отметок о регистрации (снятии с регистрации) иностранного гражданина или лица без гражданства по месту жительства, отметок о подтверждении выполнения принимающей стороной и иностранным гражданином или лицом без гражданства действий, необходимых для его постановки на учет по месту пребывания, предоставляемых, в том числе, многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг».

V. Поселение детей

За проживание в Отеле детей до 10 (десяти) лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается.

За проживание в Отеле от 10 (десяти) лет взимается плата согласно действующему в

Отеле Прейскуранту на взрослого.

В Отеле запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-летнего возраста, с лицами, достигшими 18-летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения Правил проживания в Отеле, администрация Отеля не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-летнего возраста.

В отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-летнего возраста, с лицами, достигшими 18-летнего возраста при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.

В отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-летнего возраста, с лицами, достигшими 18-летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:

- с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
- с письменного разрешения органа опеки и попечительства.
-

Регистрация в отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) **оригинала согласия** законных представителей (одного из них), а также свидетельство о рождении этих несовершеннолетних.

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 **оригинала согласия** законных представителей (одного из них).

VI. Проживание с животными

1. В Отеле разрешено пребывание гостей со следующими домашними животными: собаки мин пород (не бойцовских), **весом не более 6 кг.**
2. Проживание с дикими животными запрещено.
3. Размещение с домашними животными в Отеле осуществляется только по предварительному согласованию и извещению Отеля о породе, росте и массе животного и при наличии ветеринарного паспорта с отметками о прививках или ветеринарной справки. Решение о возможности размещения с домашними животными принимает Отель.
4. В одном номере допускается размещение не более одного домашнего животного.
5. Оплата проживания домашнего животного на территории Отеля производится в соответствии с утвержденным прейскурантом.
6. **Для заселения в Отель с домашним животным гость обязан:**
 - 6.1. Ознакомиться с «Правилами проживания гостей с домашними животными» и поставить подпись, подтверждающую согласие со всеми условиями.
 - 6.2. Предъявить справку или ветеринарный паспорт установленного образца с отметкой обо всех необходимых прививках. В случае отсутствия данного документа администратор вправе отказать

в заселении. При этом оплаченные денежные средства будут возвращены в полном объеме на основании заявления о возврате, оформленного в установленном порядке.

6.3. Привезти необходимые аксессуары и приспособления для обеспечения быта домашних животных: миску для кормления, коврик/пеленки, лоток для естественных отпавлений, пакеты для уборки естественных отпавлений, клетку или контейнер/сумку-переноску.

6.4. Собаки должны находиться на территории Отеля (кроме номера) на поводке. Гости с домашними животными обязаны соблюдать санитарно-гигиенический режим в номере, холле и на всей территории Отеля.

6.5. Для сна и отдыха домашнего животного в номере должен использоваться специальный коврик или пеленка. Не допускается нахождение животного на кровати. Для отпавления естественных потребностей домашних животных гости должны использовать специальные лотки с абсорбирующими наполнителями.

6.7. При прогулках на территории Отеля гость обязан самостоятельно убирать продукты жизнедеятельности домашнего животного в мусорные урны.

6.8. Гость должен обеспечить нахождение домашнего животного в контейнере/клетке или в наморднике и на поводке под контролем хозяина во время уборки в номере. В противном случае уборка в номере не производится из соображений безопасности персонала Отеля и домашних животных.

6.9. Гость должен уведомить дежурного администратора Отеля и повесить табличку «Не беспокоить» на ручку двери номера, если животное остается в номере без присмотра людей.

7. Запрещается:

7.1. нахождение и выгул животных на территории Отеля без поводка или вне контейнера/клетки,

7.2. оставлять домашнее животное без присмотра в номере, коридоре, холле и на территории Отеля,

7.3. использовать посуду Отеля для кормления домашних животных,

7.4. посещение с домашними животными ресторана,

7.5. вычесывать шерсть домашних животных в номерах, помещениях и на территории Отеля;

7.6. использовать для мытья домашнего животного душевые кабины,

7.7. использовать для вытирания домашних животных полотенца, простыни и другие текстильные изделия Отеля,

7.8. препятствовать доступу сотрудников в номер для уборки и проведения ремонтных работ.

8. Вся ответственность за домашнее животное, его поведение и возможное нанесение ущерба имуществу Отеля, имуществу и здоровью третьих лиц возлагается на гостя (хозяина домашнего животного). В случае нанесения такого ущерба гость обязан возместить его в полной мере.

9. Отель оставляет за собой право отказать гостю в размещении с животными без объяснения причин.

10. Отель вправе в одностороннем порядке разорвать договор с гостем о предоставлении услуг и прекратить их предоставление (выселить гостя) в случаях:

11. несоблюдения настоящих Правил,

12. агрессивного, шумного поведения домашнего животного в номере, холле или на территории Отеля

13. если домашние животные создают дискомфорт для других гостей, являются причиной жалоб и обращений, мешают персоналу выполнять свои служебные обязанности.

VII. Оплата проживания

Оплата услуг в Отеле производится за наличный расчет, банковскими картами (VISA, MASTERCARD, МИР) или по безналичному расчету банковским переводом, а также при оплате на сайте Отеля с использованием Интернет-эквайринга согласно Прейскуранту цен, действующему на дату подтверждения бронирования.

Плата за размещение в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 14:00 часов текущих суток по местному времени. Гостиничными сутками считается размещение

с 14:00 часов текущих суток по местному времени по 12:00 часов следующих суток по местному времени. при заезде Гостя в Отель после 14:00, оплата за размещение взимается в том же размере, как если бы заезд производился в 14:00.

Почасовая оплата в Отеле не предусмотрена.

При заезде с 00:00 до 05:59 часов текущих суток дополнительно взимается плата в размере 50% от стоимости текущих суток проживания (может включать, в зависимости от тарифа проживания, выбранного гостем, завтрак «Шведский стол»).

По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить срок проживания в номере. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, администрация Отеля вправе произвести выселение Гостя.

Продление срока проживания

При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения Отеля не позднее 10:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен. Стоимость продления рассчитывается в соответствии с прейскурантом цен, установленным на момент обращения Гостя с запросом на продление.

Продление номера возможно в соответствии с тарифом последних полных суток проживания Гостя (так, например, если Гость проживал в Отеле по тарифу с включенным в проживание завтраком и ужином, то и продление проживания осуществляется исходя из указанного тарифа. Услуги питания включены в общую стоимость проживания и из тарифа не вычитаются).

При продлении номера менее чем на сутки:

- до 23:59 часов – взимается плата в размере 50% от стоимости текущих суток проживания (может включать, в зависимости от тарифа проживания, выбранного Гостем, ужин).

Возврат денежных средств

В случае неудовлетворения качеством оказываемых услуг, Гость вправе в течение 30 минут с момента заезда, отказаться от предоставляемых услуг. В этом случае:

- при негарантированном бронировании, Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объеме;
-
- при гарантированном бронировании, Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом платы за одни сутки.

В случае, если Гость сократил свое пребывание в отеле, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки.

При досрочном выезде Гостя, заказавшего услуги Отеля через системы онлайн бронирования по специальной сниженной цене (условия предоставления которой не позволяет Гостю менять или сокращать сроки проживания), возврат средств за оплаченные, но не оказанные услуги не производится. Основание для отказа в возврате является договор публичной оферты между Гостем и Агентством онлайн бронирования).

По правилам Отеля возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Отеля.

Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по банковской карте в Отеле, Гость должен обратиться к портье Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма и размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта.

Возврат денежных средств, оплаченных по банковской карте производится на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа.

Возврат денежных средств, при наличии у Гостя чека первоначальной оплаты, производится круглосуточно по факту обращения Гостя.

Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга или банковским переводом на расчетный счет, Гость должен обратиться к портье Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.) Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 3-х рабочих дней на указанные Гостем реквизиты.

Для возврата денежных средств за услуги гостиницы, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

VIII. Услуги Отеля

В Отеле предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- завтрак «шведский стол» с 07:30 до 10:30 (при выборе Гостем соответствующего тарифа на проживание);
- высокоскоростной Wi-Fi на всей территории Отеля;
- ежедневная уборка номеров;
- смена постельного белья и полотенец через три ночи проживания;
- пользование гладильной комнатой;
- камера хранения для крупногабаритного багажа;
- автомобильная парковка для Гостей Отеля.

В отеле предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:

- завтрак «шведский стол» с 07:30 до 10:30;
- обед с 12:00 до 15:00;
- ужин с 18:00 до 21:00.

IX. Права и обязанности гостей Отеля

Гость вправе:

- Пользоваться всеми услугами Отеля.
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
- Приглашать посетителей в свой номер с 08:00 до 00:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 00:00 часов, проживающий Гость обязан зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения, и при необходимости, произвести доплату за проживание на дополнительном месте. В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации посетителя в Службе приема и размещения, ответственность за действия посетителя в полном объеме несет Гость.
- Обращаться к сотрудникам Службы оценки и контроля качества услуг, Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, Менеджерам по сопровождению Гостей, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения.

Гость обязан:

- Соблюдать Правила проживания и предоставления услуг.
- Уважать права других Гостей Отеля.
- Соблюдать морально - этические нормы, воздержаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля.
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламент их работы.
- Оплачивать счета за оказанные услуги Отеля в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- Беречь имущество Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Отеля. В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Отеля, ответственность в полном объеме возлагается на Гостя.
- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья.
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении срока проживания, при выезде сдать ключ от номера портье Службы приема и размещения.
- Соблюдать установленный в Отеле «режим тишины»

Х. Права и обязанности Отеля

Отель обязан:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги.
- Информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Отеля, форме и порядке их оплаты.
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля.- Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере

в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории).

- ОТЕЛЬ, в случае судебной доказанности виновности ОТЕЛЯ, отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостей, внесенных в ОТЕЛЬ, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ).

- Внесенной в ОТЕЛЬ считается вещь, вверенная работникам ОТЕЛЯ, либо вещь, помещенная в номере ОТЕЛЯ или ином предназначенном для этого месте.

- ОТЕЛЬ отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты ОТЕЛЕМ на хранение, либо были помещены Гостем в предоставленный ему ОТЕЛЕМ индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в номере Гостя или в ином помещении ОТЕЛЯ. ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за не сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации ОТЕЛЯ. В противном случае ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

- В случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обязан заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления.

- ОТЕЛЬ отвечает за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности ОТЕЛЯ и вреда здоровью Гостя или посетителя ОТЕЛЯ.

- ОТЕЛЬ информирует Гостей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях ОТЕЛЯ за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения ОТЕЛЯ.

ОТЕЛЬ вправе:

- Сотрудники ОТЕЛЯ 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 ОТЕЛЕ и его отсутствия по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей, Службы приема и размещения и Службы безопасности ОТЕЛЯ и сделав опись имущества Гостя.

- В целях улучшения качества предоставления услуг Гостям ОТЕЛЯ. производить запись телефонных разговоров.

- Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.

- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, ОТЕЛЬ имеет право создать комиссию из представителей, Службы приема и размещения и Службы безопасности ОТЕЛЯ и составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.

- Досрочно выселить Гостя, если последний нарушает условия договора, злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка, при этом Гость возмещает ОТЕЛЮ понесенные им расходы.

В Отеле запрещается:

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения генерального директора Отеля в служебных помещениях, кухне ресторана и других помещениях, закрытых для общего доступа. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991г. № 2124-1 «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, лифтах, номерном фонде Отеля, конференц-залах, залах ресторана.

- Передавать третьим лицам ключ от номера и карту Гостя во избежание хищений.

- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размеров более 100x100x100 см должны храниться в комнате для багажа, расположенной на первом этаже Отеля, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей).

- Переставлять и передвигать мебель.

- В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить на территории Отеля, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Отеля.

Нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. №195-ФЗ.

- 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 Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.

- Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафе, ресторане, в конференц-залах.

- Выносить из ресторана Отеля посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки.

- Умышленно загрязнять территорию Отеля.

- Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и мусор.

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

- Пребывание в номере после 00:00 незарегистрированных посетителей.

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

Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

XI. Порядок разрешения споров в Отеле «Энигма»

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их в дневное время со Старшим администратором, Управляющим Отеля лично или по телефону: +7(4212) 643-000, в ночное время – с портье Службы приема и размещения.

В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений», находящейся у администратора стойки Службы приема и размещения на первом этаже Отеля, либо оставить сообщение Управляющему отелем или посредством электронной почты enigma-hotel@yandex.ru С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых Отелем услуг, Отель просит Гостей оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Отеля (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты).

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Отеля и Гости Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.

Приложения:

1. Правила противопожарной безопасности
2. Прейскурант на порчу имущества Отеля