Утверждаю
Директор ООО «Анастасия»
Новосад А.Ю.

Правила проживания в гостиничном комплексе «Анастасия»

1. Общие положения

1.1.Бронирование номеров в гостинице осуществляется путем направления заявки на бронирование по тел/факсу: +7 (3952) 490-191, электронной почте frontdesk@baikalhotel.ru, sales@baikalhotel.ru, marketing@baikalhotel.ru, на сайте www.baikalhotel.ru.

Сведения о характеристиках, категориях и площади номеров гостиничного комплекса «Анастасия», а также о цене размещения указаны на сайте www.baikalhotel.ru., в рублях.

Гостиничный комплекс «Анастасия» включен в Единый реестр объектов классификации в сфере туристской деятельности, номер реестровой записи в - С382024010582. Ссылка в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на запись в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской деятельности:
https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/779373a8-c606-11ef-92da-f5c1155f491f/about-resort.
Гостиничному комплексу «Анастасия» присвоена категория 4 звезды.
Гостиница применяет динамическое ценообразование по динамическим тарифам BAR (Best Available Rate - лучшая доступная цена, действующая на момент бронирования, размещенная на сайте www.baikalhotel.ru).

1.2. Для заселения необходимо предоставить на стойке регистрации документ, удостоверяющий его личность (согласно п. 6 Настоящих правил), оформить документы у дежурного администратора, получить ключ.

1.3. Расчётный час в отеле – 12:00. Время заезда – 15:00. При выезде после расчётного часа гость производит дополнительную оплату за номер, согласно действующим тарифам в службе размещения.

1.4. При выезде из комплекса ключ от номера сдается в службу размещения.

1.5. Если Вы ожидаете гостей, пожалуйста, сообщите об этом Службе размещения заранее. Мы советуем Вам лично встречать Ваших гостей, а также провожать их по окончании визита. Мы не советуем Вам приглашать в номер незнакомых или малознакомых людей. Просим Вас не оставлять Ваших гостей одних в номере. Напоминаем Вам, что гости могут находиться в Вашем номере до 23:00 часов вечера, после 23:00 часов их нахождение в номере возможно только по согласованию с Администрацией.

1.6. Режим работы ресторана гостиничного комплекса: 08:00-11:00 – завтрак, 11:00-12:00 – перерыв, 12:00-23:00 – обслуживание по меню, 23:00-06:00 – экспресс меню. Обслуживание в номерах – плюс 10% от стоимости заказа; обслуживание в бане, сауне, бильярде, таверне, на террасе, кораблях – плюс 10% от стоимости заказа.

1.7. Необходимо соблюдать тишину на этажах и в номерах комплекса, не приносить в номер животных и птиц, не пользоваться электронагревательными приборами.

1.8.Необходимо соблюдать правила пожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами.

1.9. Необходимо бережно относиться к оборудованию номера. В случае утраты или повреждения по вине потребителя (гостя) имущества гостиницы, причинённый ущерб оплачивается потребителем (гостем) согласно Прайс-листу нанесения ущерба.

В случае утраты или повреждения имущества средства размещения по вине потребителя (гостя), являющегося несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители).

1.10. Для хранения личных вещей можно воспользоваться индивидуальным сейфом. Гостиница не несет ответственности за ценности, оставленные в номерах.

1.11. Запрещено курение кальяна, вейпов и другой никотиносодержащей продукции на территории, а также во всех помещениях гостиничного комплекса (в соответствии с поправкой в ст. 11 ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», которая предусматривает «установление запрета курения табака, потребления никотиносодержащей продукции или использования кальянов на отдельных территориях, в помещениях и на объектах», вступивший в силу 30.10.2020 г.)

1.12. Потребитель (гость) несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору об оказании гостиничных услуг, несоблюдения «Правил проживания в гостиничном комплексе «Анастасия».

2. Режим работы

2.1.Расчетный час в гостиничном комплексе «Анастасия» - 12:00 часов. Время заезда – 15:00 часов.
2.2.Режим работы гостиницы – круглосуточный.
2.3.Оплата за услуги проживания – посуточная (при нахождении гостя в номере менее суток, оплата взимается не менее, чем за 1 сутки).

3. Виды доплат за заселение до расчетного часа и выезд после расчетного часа.

Допускается заселение потребителей (гостей) до расчетного часа при условии наличия номеров.
При заселении потребителя до установленного времени заезда (раннем заезде) и последующем проживании в гостинице, плата за номер за период со времени заселения до установленного времени заезда взимается в размере:

-если период времени со времени заселения до установленного времени заезда составляет менее 12 часов (после 03:00 по местному времени), плата за услуги по временному проживанию взимается с потребителя в размере 50% от стоимости номера в сутки;
-если период со времени заселения до установленного времени заезда составляет более 12 часов (до 03:00 по местному времени), плата за услуги по временному проживанию взимается с потребителя в размере 100% стоимости номера в сутки.

Продление проживания потребителей (гостей) осуществляется при наличии свободных номеров.
В случае задержки выезда потребителя (гостя) после времени выезда (расчетного часа) (позднего выезда) плата за продление проживания в номере взимается с потребителя (гостя) в следующем порядке:

Стоимость продления проживания после расчетного часа (12:00 часов по местному времени после 1-х суток проживания):
до 18:00 текущих суток – почасовая оплата (1/24 от стоимости номера в сутки) за каждый час;
до 24:00 текущих суток - 50% стоимости номера в сутки;
после 24:00 до 12:00 следующего дня – 100% стоимости номера в сутки.

4.Порядок и способы оплат

- Наличные в кассу отеля
- Кредитные карты
- Безналичный расчет по выставленному счету (для юридических лиц)
- Перечисление денежных средств по платежной ссылке/QR коду.

По договоренности гость может оплатить услуги при бронировании и/или заселении в отель. Бронирование оплачивается согласно п. 5 настоящих Правил. Услуги, заказанные в гостиничном комплексе в период проживания, оплачиваются на месте наличными/кредитной картой.

5.Порядок и условия бронирования гостиничных услуг

5.1. Гостиница применяет бронирование, предусматривающее ожидание потребителя (гостя) до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя (гостя), гостиница вправе отказаться от исполнения договора. Если потребитель (гость) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, гостиница возвращает потребителю (гостю) плату за услуги по временному проживанию в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора потребителем (гостем), опоздания или незаезда потребителя с него взимается плата за номер, но не более чем за сутки.
Возврат платы за услуги по временному проживанию потребителю (гостю) производится гостиницей в течение 10 (десяти) дней с момента поступления письменного заявления потребителя (гостя) о возврате денежных средств. Гостиница перечисляет денежные средства на банковский счет потребителя (гостя), указанный в заявлении.
5.2.При бронировании гостиничных услуг, оказываемых в период **с 01 февраля по 29 марта и с 1 мая по 30 сентября в количестве 5 и более номеров**, взимается плата за услугу бронирования в размере 25% стоимости проживания в сутки. Плата за услугу бронирования вносится на расчетный счет согласно выставленному счету, в кассу гостиничного комплекса наличными денежными средствами, банковской картой через платежный терминал в гостиничном комплексе либо путем перечисления денежных средств по платежной ссылке/QR коду. Подтверждение бронирования

осуществляется после поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу гостиничного комплекса.

5.3.При бронировании гостиничных услуг, оказываемых в период **с 01 февраля по 29 марта и с 1 мая по 30 сентября в количестве 5 и более номеров на период от 5 суток и более**, взимается плата за услугу бронирования в размере 25% стоимости проживания всего периода бронирования. Плата за услугу бронирования вносится на расчетный счет согласно выставленному счету, в кассу гостиничного комплекса наличными денежными средствами, банковской картой через платежный терминал в гостиничном комплексе либо путем перечисления денежных средств по платежной ссылке/QR коду. Подтверждение бронирования осуществляется после поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу гостиничного комплекса.

Плата за услугу бронирования зачитывается в стоимость проживания при оказании услуг согласно заявке.

6.Порядок заселения потребителя (гостя) в гостиницу.

При заселении гостиница заключает с потребителем (гостем) Договор об оказании гостиничных услуг с указанием сведений:

а) наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

б) сведения о заказчике (потребителе) (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации);

в) уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный средству размещения в реестре классифицированных средств размещения, ссылку в сети "Интернет" на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о средстве размещения, а также в случае присвоения средству размещения определенной категории сведения о присвоенной категории, предусмотренной Положением о классификации средств размещения;

г) сведения о предоставляемом номере;

д) сведения о периоде проживания в гостинице;

е) сведения о времени заезда и времени выезда (расчетном часе);

ж) сведения о бронировании, включая информацию об условиях и сроках отмены бронирования, а также об условиях и сроках возврата внесенной платы за услуги средства размещения;

з) иные необходимые сведения.

Заселение потребителя (гостя) осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

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

в) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;

г) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

д) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время (применяется в случае заселения потребителей в тип средства размещения "гостиница").

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.

Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных

представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения (далее - согласие).

Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия.

Заселение потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

а) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

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

в) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

г) вида на жительство лица без гражданства;

д) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в настоящих Правилах документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

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

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в средстве размещения 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".

В связи с необходимостью проверки иностранных граждан на предмет их включения в Реестр контролируемых лиц (Федеральный закон от 08.08.2024 № 260-ФЗ) время заселения иностранных граждан может быть увеличено.

Если на момент заселения иностранного гражданина в гостиницу будет получена информация, что он состоит в Реестре контролируемых лиц, в заселении иностранному гражданину будет отказано.

7.Бесплатные услуги:

а) вызов скорой помощи;

б) доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;

в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;

г) побудка к определенному времени;

д) пользование тонометром;
е) предоставление кипятка;
ж) фонарь портативный

8.Предоставление дополнительных услуг:

Информация о дополнительных услугах гостиничного комплекса, их стоимости представлена на стойке регистрации, в папке гостя в номерном фонде, а также на сайте www.baikalhotel.ru.

9.Правила пожарной безопасности в гостиничном комплексе

Во всех помещениях гостиничного комплекса запрещается:

- курение;
- использование открытого огня (осветительные и ароматические свечи и т.д.);
- использование пиротехнических изделий (бенгальские огни, фейерверки и т.д.);
- пронос и хранение легковоспламеняющихся жидкостей, пожаровзрывоопасных веществ;
- использование в номерах электронагревательных приборов (кипятильник, утюг и т.д.)

При обнаружении пожара или признаков горения Гость гостиничного комплекса обязан:

- если не сработала пожарная сигнализация, привести в действие ручной извещатель (находятся рядом с каждым выходом);
- немедленно сообщить о возникновении пожара по телефону 8 (3952) 695-401 (Пожарная часть №102, п. Большая Речка) или по тел. 112 (с сотового телефона) в пожарную охрану, назвать адрес объекта (Иркутский р-он, п. Никола, ул. Ангарская, 8, гостиничный комплекс «Анастасия»), место возникновения пожара (корпус, этаж, номер), свою фамилию;
- сообщить дежурному администратору или любому сотруднику гостиничного комплекса о возникновении пожара;
- если отсутствует прямая угроза жизни и здоровью, принять меры по тушению пожара имеющимися средствами (в коридорах гостиничного комплекса установлены огнетушители, места их расположения указаны на планах эвакуации).

Если сработала пожарная сигнализация или вышеперечисленные мероприятия уже выполнены:

- самостоятельно эвакуироваться по незадымленным или менее задымленным путям эвакуации из гостиничного комплекса к месту сбора (парковка напротив отеля «Никола»), с собой взять документы, деньги, билеты и теплые вещи в холодное время суток;
- во время сверки эвакуированных на месте сбора, сообщить сверяющему информацию о себе;
- если пути эвакуации сильно задымлены или охвачены огнем, и покинуть помещение нельзя, оставаться в номере. Закрыть дверь, открыть настежь окна. Во избежание задымления закрыть щели в двери и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями, призвать помощь доступными способами.

10.Правила пользования электробытовыми приборами

Напряжение в сети гостиницы 220/50 Гц. Всё оборудование имеет надёжную степень защищённости, но вместе с тем, убедительно просим Вас соблюдать определённые правила безопасности:

- не снимайте заднюю крышку телевизора – это опасно для Вашей жизни;
- не устанавливайте на верхнюю крышку телевизора посторонние предметы и не допускайте попадания жидкости внутрь корпуса телевизора;
- холодильник в Вашем номере включён и готов к использованию, не забывайте закрывать дверцу холодильника во время его работы;
- просим Вас не вскрывать розетки и выключатели, а обо всех возникающих неполадках в освещении своевременно сообщать дежурному администратору;
- при уходе из номера, настоятельно рекомендуем отключать используемые Вами электробытовые приборы, в том числе телевизор и фен.

Не пользуйтесь электробытовыми приборами, если при их работе Вы заметили что-то необычное. При появлении посторонних запахов, звуков или других ненормальных эффектов, выключите электроприбор, отключите его от сети и немедленно позвоните в службу размещения по телефону: 0 или 502.

11.Льготы

Ветераны ВОВ обслуживаются вне очереди (Закон «О Ветеранах» № 5-ФЗ от 12.01.1995, закон Иркутской области № 105-03 от 17.12.2008 «О мерах социальной поддержки отдельных категорий ветеранов в Иркутской области).