

**Правила
проживания в гостинично-оздоровительном комплексе
ОАО «Центр «Омега»
(на правах публичного договора)**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-И «О защите прав потребителей» и постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» и регулируют отношения между потребителями (далее - Гость), т.е. физическими лицами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги гостинично-оздоровительного комплекса исключительно для личных, семейных, и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1. Гостиничные услуги на территории гостинично-оздоровительного комплекса оказывает ОАО «Центр «Омега» (далее - Общество или гостинично-оздоровительный комплекс), зарегистрированное на территории Российской Федерации и подчиняющееся законам Российской Федерации. Часы работы всех подразделений гостинично-оздоровительного комплекса, а также расчетный час и гарантированное время заселения указаны в соответствии с московским временем.

2. Гостинично-оздоровительный комплекс предоставляет услуги временного проживания в номерах, питания, оздоровления и прочие дополнительные и сопутствующие услуги в соответствии с перечнем услуг, входящих в стоимость номера, перечнем услуг, предоставляемых за дополнительную плату и прейскурантами.

3. Режим работы гостинично-оздоровительного комплекса – круглосуточный.

4. Бронирование номеров в гостинично-оздоровительном комплексе осуществляется путём направления заявки в отдел бронирования комплекса посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от гостя. При условии предоплаты или гарантии оплаты по банковской карте, бронирование считается гарантированным и номер сохраняется за гостем до 06.00 утра по московскому времени дня, следующего за днем запланированного заезда, и может быть в течение этого времени предоставлен гостю. Отмена гарантированного бронирования гостем должна быть направлена в гостинично-оздоровительный комплекс не позднее, чем за 24 часа до расчетного часа дня заезда. В случае не заезда гостя и/или неполучения гостинично-оздоровительным

комплексом письменного уведомления об отмене бронирования, гостинично-оздоровительный комплекс вправе удержать плату в размере 100 % от стоимости одних суток проживания.

5. Негарантированное, но подтвержденное бронирование действительно до 18.00 дня заезда, позднее указанного времени бронирование может быть отменено.

6. Размещение в гостинице без предварительного бронирования может быть предоставлено только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дни заезда и проживания.

7. Заселение (подселение) в номер гостинично-оздоровительного комплекса физических лиц осуществляется по предъявлении ими оригиналов документов, удостоверяющих личность и при согласии гостя с настоящими правилами проживания в гостинично-оздоровительном комплексе.

Документами, удостоверяющими личность и необходимыми для осуществления регистрационного учета в гостинично-оздоровительном комплексе Общества, являются:

- } паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- } паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации;
- } свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- } 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 – для удостоверения личности иностранных граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации;
- } вид на жительство или иной документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства – для лиц, не имеющих гражданства или подданства какого-либо государства, пребывающих на территории Российской Федерации;
- } удостоверение личности – для военнослужащих (офицеров, прaporщиков, мичманов);
- } военный билет – для солдат, матросов, сержантов и старшин, проходящих военную службу по призыву или по контракту;

1 справка об освобождении из мест лишения свободы – для лиц, освободившихся из мест лишения свободы;

1 времменное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое гражданину Российской Федерации на срок оформления паспорта гражданина Российской Федерации;

7.1 Несовершеннолетние лица размещаются в гостинично-оздоровительном комплексе Общества с родителями, законными представителями (опекуны и попечители) либо с уполномоченными на то сопровождающими при наличии письменного согласия родителей или законных представителей.

7.2 Размещение организованных групп детей осуществляется только в сопровождении лиц, указанных в п. 7.1 настоящих правил, при наличии медицинских справок установленного образца на каждое несовершеннолетнее лицо.

Совершение указанных в пункте 7 действий подтверждает согласие физического лица на предлагаемые Обществом условия размещения в гостинично-оздоровительном комплексе Общества, являющиеся публичной офертой, и свидетельствует о заключении публичного договора между гостем и Обществом на соответствующих условиях.

8. Гостинично-оздоровительный комплекс осуществляет регистрацию граждан РФ и подает документы в органы миграционного учета для постановки на миграционный учет иностранных граждан. Для этих целей по прибытии в гостиницу, гость заполняет регистрационную карточку гостя и предъявляет документы, удостоверяющие личность. Гостинично-оздоровительный комплекс имеет право отказать гостю в размещении при отсутствии либо непредъявлении оригиналов документов, указанных в пункте 7 настоящих Правил.

9. Единый расчетный час в гостинично-оздоровительном комплексе – 12.00 по московскому времени. Время гарантированного поселения в гостинично-оздоровительный комплекс – 14.00 по московскому времени. При размещении гостя до расчетного часа (с 0 до 14 часов дня заезда) плата за проживание взимается в размере стоимости половины суток. Размещение гостей с инвалидностью, а также преклонного возраста и гостей с маленькими детьми ранее 14.00 дня заезда не является гарантированным и может быть осуществлено при наличии свободных номеров без дополнительной платы.

10. При проживании гостя не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа. В случае позднего выезда гостя (после 14.00 дня выезда), плата за проживание взимается в следующем порядке:

- до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток;

- от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

11. Услуги проживания и дополнительные услуги могут быть оплачены гостем наличными денежными средствами либо в безналичном порядке, в том числе банковской картой.

12. Номера в гостинично-оздоровительном комплексе предоставляются только при условии полной предоплаты за услуги проживания и иные заказанные услуги за весь период пребывания. Оплата всех услуг может быть произведена также в момент поселения гостя. При поселении гость также может внести депозит на оплату возможных дополнительных расходов. В случае израсходования гостем ранее внесенного депозита, гостинично-оздоровительный комплекс оставляет за собой право потребовать внесения дополнительных денежных средств в качестве депозита на дальнейшие расходы гостя. Неизрасходованные денежные средства с депозита возвращаются гостю в момент его выселения.

13. Счет за дополнительные платные услуги может быть, по желанию гостя и при наличии депозита отнесен на общий счет гостя. Окончательный расчет с гостем осуществляется в момент выезда из гостинично-оздоровительного комплекса.

14. При заселении гость получает карточку гостя и ключ от номера.

15. Для прохода на территорию гостинично-оздоровительного комплекса гость обязан предъявить представителям службы охраны карточку гостя.

16. Завтрак может быть включён в стоимость проживания. Завтрак сервируется с 8.00 до 11.00. По желанию, завтрак может быть доставлен в номер, при этом стоимость доставки оплачивается дополнительно.

17. Дополнительные услуги предоставляются гостю за дополнительную плату. Гостинично-оздоровительный комплекс предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- } вызов скорой помощи;
- } пользование медицинской аптечкой;
- } доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- } побудка к определенному времени;

18. Вещи гостя могут быть сданы в стирку, химчистку или глаженье. Для этого гостю необходимо заполнить бланк стирки/химчистки, поместить вещи и заполненный бланк в специальном пакете на видное место. Вещи и заполненный бланк также можно передать горничной.

19. Гость может пригласить к себе в номер посетителей и несет полную ответственность за их действия. Все посетители в обязательном порядке должны быть зарегистрированы на стойке приёма и размещения, предоставив документы,

удостоверяющие личность. Посетители, находящихся в номере после 23.00, регистрируются как дополнительные гости и их пребывание в гостинично-оздоровительном комплексе оплачивается в соответствии с тарифами на размещение.

20. В целях обеспечения порядка и спокойствия, в период с 23.00 до 07.00 запрещается включать аудио и видеотехнику на полную громкость, громко разговаривать, создавать иной шум, мешающий другим гостям комплекса.

21. Парковка личного автотранспорта гостей, а также их посетителей, осуществляется только на парковочных площадках. Размер платы за парковку личного автотранспорта гостей, а также посетителей устанавливается приказом генерального директора Общества. Парковка автотранспорта на проезжей части внутри дворовых дорог, брусчатке и газоне строго запрещена. Парковка автотранспорта гостей, а также их посетителей на брусчатке и внутри дворовых дорог, разрешается только для посадки/высадки пассажиров и загрузки/разгрузки багажа. Лимит парковки автотранспорта в вышеуказанных местах составляет не более 30 минут. В случае нарушения установленного лимита, администрация гостинично-оздоровительного комплекса оставляет за собой право в запрете допуска автотранспорта нарушителя на территорию комплекса. Для беспрепятственного пропуска автотранспорта гостя на территорию комплекса гость обязан предъявить при поселении свидетельство о регистрации транспортного средства для его регистрации в качестве гостевого транспорта.

22. Гость обязан сообщить сведения о состоянии своего здоровья, в том числе наличии заболеваний и аллергии, сведения о своем самочувствии сотрудникам гостинично-оздоровительного комплекса, предоставляющим услуги питания, услуги оздоровительного и спа комплекса. Сотрудники гостинично-оздоровительного комплекса имеют право отказать гостю в предоставлении платных или бесплатных услуг, в случае наличия противопоказаний к таковым. Гостинично-оздоровительный комплекс не несет ответственность за здоровье гостя в случае не предоставления гостем сведений о состоянии своего здоровья и самочувствии.

23. Гость обязан соблюдать противопожарные и санитарные нормы и правила, чистоту, а также общепринятые правила поведения в общественных местах.

24. В гостинично-оздоровительном комплексе запрещается:

- проживать с домашними животными, птицами, рептилиями, аквариумными рыбами и насекомыми;
- хранить в номере громоздкие вещи;
- пользоваться в номерах любыми нагревательными приборами, кроме специально установленных;

- } переставлять и передвигать мебель в номерах и общественных зонах;
- } нарушать покой других гостей;
- } создавать шум;
- } открыто носить любые виды оружия;
- } распивать спиртные напитки и употреблять пищу в общественных помещениях (лобби, холлы, и т.д.)

25. В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» запрещается курение табака на всей территории гостинично-оздоровительного комплекса за исключением специально установленных мест. Гость соглашается компенсировать Обществу расходы на очистку номера и воздуха от запаха табачного дыма.

26. Гостю запрещается проносить на территорию гостинично-оздоровительного комплекса опасные предметы и вещества (Приложение № 1). При наличии данных предметов и веществ гость обязан уведомить об этом персонал комплекса.

27. В целях обеспечения спокойствия и комфортного пребывания гостей на территории гостинично-оздоровительного комплекса, запрещается въезд на территорию транспортных средств, оснащенных проблесковыми маячками, специальными звуковыми сигналами, а также с нанесенными специальными графическими схемами, за исключением случаев, установленных действующим законодательством Российской Федерации. Данные транспортные средства размещаются в специально отведенных местах по согласованию с руководством гостинично-оздоровительного комплекса.

28. Администрация не несет ответственности за ценные вещи гостей, оставленные в номере или в других помещениях гостинично-оздоровительного комплекса.

29. Для обеспечения сохранности вещей в номере, рекомендуется держать закрытой дверь номера, не оставлять посетителей одних в номере, не приглашать малознакомых людей в номер, не передавать ключ от номера третьим лицам.

30. Забытые или потерянные в гостинично-оздоровительном комплексе вещи хранятся в бюро потерь и находок до тех пор, пока они не будут востребованы владельцем, но не более трёх месяцев. Расходы по отправке и доставке потерянных или забытых вещей несет владелец.

31. Уборка номеров в гостинично-оздоровительном комплексе осуществляется ежедневно. Уборка не может быть произведена, если на двери номера вывешена табличка «Не беспокоить».

32. Покидая номер, гость должен закрыть водозaborные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы.

33. Администрация гостинично-оздоровительного комплекса оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

34. По всем возникающим вопросам гость может обратиться на стойку приёма и размещения.

35. Гость в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостинично-оздоровительного комплекса. Размер ущерба определяется согласно утверждённого руководством гостинично-оздоровительного комплекса прейскуранта. Гость также несёт ответственность за иные нарушения в соответствии с законодательством РФ.

36. При выезде из гостинично-оздоровительного комплекса гость производит окончательный расчёт за предоставленные услуги и сдаёт ключ от номера на стойку приёма и размещения.

37. В случае истечения срока проживания гостя и при его отсутствии более 6-х часов с расчётного часа дня планируемого выезда, если проживание не продлено и не оплачено в срок, администрация комплекса вправе создать комиссию, произвести опись имущества, находящегося в номере отсутствующего гостя и освободить номер.

38. Перечень оказываемых услуг, прейскуранты на платные услуги, жалобную книгу, сведения о форме и порядке оплаты услуг гостинично-оздоровительного комплекса, а также другую информацию гости могут получить на стойке приема и размещения.

39. Администрация гостинично-оздоровительного комплекса вправе произвести замену предоставленного номера и требовать незамедлительного освобождения занимаемого помещения в случае необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью гостей, зданию, экологии и других причин, создающих общественную угрозу.

40. Администрация гостинично-оздоровительного комплекса имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из номера в следующих случаях:

- нарушения требований безопасности, установленных настоящим Порядком;

- несвоевременной оплате за проживание и предоставленные дополнительные услуги;

- проявления в отношении персонала и других гостей агрессивных действий, угрожающих безопасности здоровью или имуществу;

- пребывания в состоянии алкогольного и наркотического опьянения в общественных местах гостинично-оздоровительного комплекса, создания другим Гостям помех для отдыха.

41. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Гость ставится в известность о перемещении его вещей при условии, что Администрация гостинично-оздоровительного комплекса располагает информацией о месте его нахождения.

42. В ситуации если Гость создаёт помеху отдыху других Гостей, администрация гостинично-оздоровительного комплекса обязана вызвать наряд полиции для составления протокола об административном правонарушении и принятия решения о прекращении договора в одностороннем порядке и выселении нарушителя.

43. В случае неоднократного нарушения Правил проживания или грубого нарушения Правил и/или требований безопасности, администрация гостинично-оздоровительного комплекса имеет право прекратить договор в одностороннем порядке. О чем администрация гостинично-оздоровительного комплекса составляет акт по возникшему инциденту, с привлечением, при необходимости, представителей компетентных органов (полиции и др.) и выселения Гостя, нарушающего правила проживания.

44. При одностороннем прекращении договора, вызванном нарушениями правил проживания и/или безопасности, возврат денежных средств, внесенных Гостем за проживание и иные услуги не производится. Так же администрация гостинично-оздоровительного комплекса вправе требовать от нарушителя возмещения причинённого ущерба.

45. Администрация гостинично-оздоровительного комплекса имеет право прекратить договор в одностороннем порядке уведомив в письменном виде Гостя не менее чем за 10 календарных дней.

46. В случае возникновения рекламаций со стороны гостя администрация гостинично-оздоровительного комплекса принимает все возможные меры для их урегулирования. Все спорные вопросы между гостем и гостинично-оздоровительным



комплексом, решаются путем переговоров, а в случае не достижения согласия в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Перечень предметов и веществ, запрещенных для хранения на территорию гостинично-оздоровительного комплекса:

1) взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные:

- порох;
- патроны боевые, к газовому оружию;
- пиротехнические средства;
- тротил, динамит, тол, аммонал и другие взрывчатые вещества;
- капсюли-детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующий и огнепроводный шнур и т.д;

2) сжатые и сжиженные газы:

- газовые баллончики с наполнением нервно-паралитического и слезоточивого воздействия и т.д;

3) легковоспламеняющиеся жидкости:

- ацетон;
- бензин;
- эфиры и т.д.;

4) воспламеняющиеся твердые вещества:

- вещества, подверженные самопроизвольному возгоранию;
- вещества, выделяющие легковоспламеняющиеся газы при взаимодействии с водой;
- фосфор белый, желтый и красный и все другие вещества, относящиеся к категории воспламеняющихся твердых веществ;

5) токсичные вещества;

6) радиоактивные материалы;

7) едкие и коррозионные вещества:

сильные неорганические кислоты: соляная, серная, азотная и другие сильные кислоты и коррозионные вещества;

8) ядовитые и отравляющие вещества:

- любые ядовитые сильнодействующие и отравляющие вещества в жидком или твердом состоянии, упакованные в любую тару;

- никотин;
- стрихнин;
- антифриз;
- тормозная жидкость;
- этиленгликоль;

- ртуть;
 - все соли синильной кислоты и цианистые препараты;
 - циклон, цианплав, мышьяковистый ангидрид и т.д.;
- 9) оружие: пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие, электрошоковые устройства, кортики, стилеты, десантные штык-ножи и т.д.
- 10) вещества, которые становятся опасными в «бинарном» соединении;
- 11) другие опасные вещества, предметы и грузы, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения на гостей и сотрудников, а также создающие угрозу безопасности гостинично-оздоровительного ком