

NUUR

HOTEL

ООО «Демис», Иркутская область, г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, 85, тел.: +7 (3952) 705-111, www.nuurhotel.com
info@nuurhotel.com ИНН 3808109477 КПП 380801001 ОГРН 1043801028215

р/с 40702810123080005096 к/с 30101810600000000774 БИК 045004774 ФИЛИАЛ "НОВОСИБИРСКИЙ" АО "АЛЬФА-БАНК"

номер в Едином реестре объектов классификации С382025002229

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «NUUR Hotel»

Общие положения

1. Настоящие «Правила предоставления гостиничных услуг в Отеле NUUR Hotel (ООО «Демис»)», категории 4 (Четыре) звезды, (далее по тексту – «Правила») разработаны в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» с целью определения порядка и сроков предоставления гостиничных услуг. Правила применяются в отношении Гостей, проживающих в Отеле, а также в отношении контрагентов при заключении ими с Исполнителем договоров, в том числе оказания услуг, агентских договоров и являются неотъемлемой частью этих договоров.

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«ОТЕЛЬ» - «NUUR Hotel» - гостиница, предназначенная для оказания услуг по временному проживанию и других сопутствующих услуг;

«ПОТРЕБИТЕЛЬ» («ГОСТЬ») - физическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее и использующее гостиничные услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«ГОСТИНИЧНЫЕ УСЛУГИ» (далее по тексту – «Услуги») - комплекс действий по обеспечению временного проживания Гостя в Отеле, совершаемых Исполнителем в интересах Гостя и по заказу Гостя или Заказчика, включающий основные и дополнительные Услуги, предоставляемые Гостю;

«ИСПОЛНИТЕЛЬ» - ООО «Демис», оказывающий услуги Гостям по договору оказания услуг, исполняющее обязательства по агентскому договору и иным договорам;

«ЗАКАЗЧИК» - лицо, обратившееся с заказом к Исполнителю и заказывающее Услуги в пользу Гостя, как третьего лица. В качестве Заказчика могут выступать юридические лица, индивидуальные предприниматели и физические лица.

«БРОНИРОВАНИЕ» - предварительный заказ мест и (или) номеров в Отеле Заказчиком или Потребителем (Гостем).

1. Режим работы Отеля: круглосуточный.
2. Время, указанное в Правилах, является местным временем Отеля и соответствует иркутскому времени UTC (SU) +8.

Информация об услугах, порядок бронирования и оплаты услуг

1. Услуги предоставляются в соответствии с действующим прейскурантом и режимом предоставления Услуги.
2. Исполнитель сохраняет за собой право изменять прейскурант и другие условия предоставления Услуги без предварительного уведомления, если это не запрещено действующим законодательством РФ.
3. Бронирование осуществляется при наличии возможности оказания Услуги, а также при условии предоставления бронирующей стороной достаточной и необходимой для этого информации, и ее согласия с настоящими Правилами.
4. Договор на бронирование мест в Отеле заключается между Заказчиком или Гостем и Исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Заказчика или Гостя.
5. Подтверждение бронирования производится Исполнителем посредством уведомления Заказчика или Гостя в любой письменной форме; уведомление обязательно должно содержать номер подтверждения заказа.
6. Бронирование может быть негарантированным либо гарантированным.
7. При негарантированном бронировании предварительная оплата за Услуги не вносится. Отмена негарантированного бронирования Гостем возможна в любое время без применения штрафных санкций. Негарантированное бронирование может быть аннулировано в случае незаезда Гостя до 16:00 дня заезда.

В случае заезда Гостя после истечения срока аннуляции негарантированного бронирования Услуга оказывается при наличии возможности и на текущих условиях ее предоставления. Исполнитель не несет ответственности за непредоставление Услуги Гостю, либо за предоставление Гостю Услуги на иных условиях.

NUUR

НОТЕЛ

ООО "Демис", Иркутская область, г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, 85, тел.: +7 (3952) 705-111. www.nuurhotel.com
info@nuurhotel.com ИНН 3808109477 КПП 380801001 ОГРН 1043801028215

р/с 40702810123080005096 к/с 30101810600000000774 БИК 045004774 ФИЛИАЛ "НОВОСИБИРСКИЙ" АО "АЛЬФА-БАНК"
номер в Едином реестре объектов классификации С382025002229

8. При гарантированном бронировании Гостем вносится обязательная предварительная оплата или гарантируется оплата за Услуги банковской картой или наличными деньгами в валюте Российской Федерации (в рублях), полная либо частичная (но не менее 100% стоимости первых суток проживания в Отеле), с последующей оплатой остальной части стоимости Услуг при заезде.

Отель сохраняет за Гостем гарантированный (оплаченный номер) до 12:00 по местному времени дня, следующего за днем запланированного прибытия Гостя.

Отель оставляет за собой право проверить банковскую карту, предоставленную Гостем в качестве гарантии бронирования, в любой момент после завершения Гостем данного бронирования, посредством операции предварительной авторизации в размере, равном стоимости первых суток проживания.

Сроки и условия аннуляции гарантированных бронирований прописаны в подтверждении бронирования. В случае аннуляции гарантированного бронирования платеж, указанный в подтверждении гарантированного бронирования, не возвращается, если иное не предусмотрено заключенным сторонами Договором на бронирование мест в Отеле.

9. Конфигурация бронирования может быть изменена до и/или после размещения Гостя при наличии возможности и с учетом установленных Исполнителем сроков и ограничений на внесение подобных изменений.

10. Оплата Услуг, предоставляемых Отелем, осуществляется по действующему прейскуранту. С действующим прейскурантом на Услуги можно ознакомиться на стойке приема и размещения Отеля, а также на интернет-сайте Исполнителя www.nuurhotel.com.

11. Оплата за Услуги принимается в рублях Российской Федерации путем наличного или безналичного расчета.

12. За проживание детей до 8 лет в номере с родителями плата не взимается.

13. За предоставление дополнительного места в номере Отеля, в том числе детям начиная с 8 лет, взимается плата в соответствии с действующим в Отеле Прейскурантом на дополнительные услуги, не включенные в стоимость проживания, размещенные в Уголке потребителя в Отеле, а также на официальном сайте Отеля.

14. За проживание в номере Гостя других лиц, за исключением указанных в п. 4 Правил, взимается плата согласно действующему прейскуранту.

15. Время установленного заезда в Отель – 14:00.

16. Предварительно согласованный Отелем и Гостем гарантированный заезд ранее установленного времени заезда в Отель по предварительному бронированию, указанному в настоящем пункте, оплачивается в следующем порядке:

- при заезде в номер до 00:00 взимается оплата в размере 100% от стоимости размещения в соответствующем номере за сутки. Сумма доплаты включает в себя стоимость завтрака в день заезда.

- при заезде в номер с 00:01 до 14:00 часов взимается оплата в размере 50% стоимости размещения в соответствующем номере за сутки. Сумма доплаты не включает в себя стоимость завтрака в день заезда. При необходимости завтрака(-ов) в день заезда, его(их) стоимость оплачивается дополнительно.

При наличии возможности и свободных убранных номеров без предварительного согласования, допускается размещение до 14:00.

17. Период проживания (ночь проживания) исчисляется с 14:00 часов одних суток (установленное время заезда в Отель) до 12:00 часов других суток (расчетный час в Отеле). По окончании оплаченного периода проживания Гость обязан освободить номер до 12:00 часов.

18. В случае выезда из номера после 12:00 часов оплата за проживание взимается в следующем порядке:
- при выезде в период с 12:00 до 19:00 часов взимается 50% от стоимости размещения в соответствующем номере за сутки;

- при выезде после 19:00 часов взимается 100% от стоимости размещения в соответствующем номере за сутки.

19. При желании продлить срок проживания, Гостю необходимо сообщить об этом администратору Отеля не позднее, чем за 12 часов до окончания соответствующего расчетного часа. Продление срока проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров Гостю может быть предоставлен другой номер.

20. Ранний заезд без предварительного бронирования и согласования (с 00:00 часов до 14:00 часов дня заезда) возможен только при наличии свободных мест и оплачивается в следующем порядке:

- при заезде до 00:00 часов взимается оплата в размере 100% от стоимости одной ночи проживания

- при заезде с 00:01 до 14:00 часов взимается оплата в размере 50% от стоимости одной ночи проживания

NUUR

HOTEL

ООО "Демис", Иркутская область, г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, 85, тел.: +7 (3952) 705-111, www.nuurhotel.com,
info@nuurhotel.com ИНН 3808109477 КПП 380801001 ОГРН 1043801028215

р/с 40702810123080005096 к/с 30101810600000000774 БИК 045004774 ФИЛИАЛ "НОВОСИБИРСКИЙ" АО "АЛЬФА-БАНК"

номер в Едином реестре объектов классификации С382025002229

Порядок оформления проживания в Отеле

При оформлении проживания Гость – гражданин Российской Федерации предоставляет документы в соответствии с пунктом № 18 Правил предоставления гостиничных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853, а также документы, подтверждающие факт бронирования и (или) оплаты номера.

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
 - свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
 - временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
 - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
 - документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - разрешение на временное проживание лица без гражданства;
 - вид на жительство лица без гражданства;
 - временное удостоверение личности лица без гражданства в Российской Федерации.
1. Оформление проживания 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 граждан.
 2. Оформление проживания несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних граждан, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них)
 3. При оформлении проживания Гость – иностранный гражданин (лицо без гражданства) предоставляет документ, удостоверяющий личность, визу (при ее наличии, в том числе, при наличии визы, не вклеенной в документ иностранного гражданина, удостоверяющий личность), миграционную карту (для временно пребывающего в Российской Федерации иностранного гражданина) и (или) вид на жительство либо разрешение на временное проживание (для постоянно либо временно проживающего в Российской Федерации иностранного гражданина). В случае прибытия в новое место пребывания дополнительно предъявляется отрывная часть уведомления о прибытии по прежнему месту пребывания в Российской Федерации.
 4. При оформлении проживания Гость (кроме лиц, не достигших возраста 14 лет) заполняет регистрационную карту установленного образца, одновременно являющуюся договором об оказании гостиничных услуг – в 2 (двух) экземплярах, подписываемых двумя сторонами: Исполнителем и Гостем.
 5. Исполнитель вправе отказать в размещении и оказании услуг лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
 6. Размещение в Отеле Гостей с домашними животными не допускается.
 7. По просьбе Гостей, с обоюдного согласия Администрации Отеля и проживающего Гостя, разрешается находиться посторонним лицам в номере с 8:00 до 23:00 часов на основании документа, удостоверяющего личность посетителя. Гость должен лично подтвердить согласие на посещение, встретив посетителя у стойки ресепшен и предоставив необходимые документы.

После 23:00 часов дальнейшее пребывание посторонних лиц в Отеле возможно исключительно при условии их регистрации в номере Гостя (в случае если подселение позволяет категория номера и максимальное количество проживающих Гостей не будет превышено), либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров). Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение безопасности Гостей, сохранности имущества Отеля и Гостей, а также выполнение установленной законодательством обязанности Исполнителя по регистрации граждан по месту пребывания.

NUUR

НОТЕЛ

ООО "Демис", Иркутская область, г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, 85, тел.: +7 (3952) 705-111, www.nuurhotel.com
info@nuurhotel.com ИНН 3808109477 КПП 380801001 ОГРН 1043801028215

р/с 40702810123080005096 к/с 30101810600000000774 БИК 045004774 ФИЛИАЛ "НОВОСИБИРСКИЙ" АО "АЛЬФА-БАНК"
номер в Едином реестре объектов классификации С382025002229

8. Гость дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Исполнителем в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.
9. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность персональных данных Гостя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в целях, предусмотренных действующим законодательством РФ.
10. Право на внеочередное обслуживание имеют:
 - Герои Социалистического Труда;
 - полные кавалеры ордена Трудовой Славы (ст. 1.1, 5 Федерального закона от 09.01.1997 № 5-ФЗ «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда и полным кавалерам ордена Трудовой Славы»);
 - инвалиды войны (пп. 28 п. 1 ст. 14 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»);
 - участники Великой Отечественной войны (пп. 19 п. 1 ст. 15 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ);
 - лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда» (пп. 15 п. 1 ст. 18 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ);
 - Герои Советского Союза;
 - Герои Российской Федерации;
 - полные кавалеры ордена Славы (ст. 1.1, 7 Закона РФ от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»)
 - инвалиды I и II групп (абз. 6 п. 1 Указа Президента РФ от 02.10.1992 № 1157)

Права и обязанности Гостя Отеля

Гость Отеля обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- не причинять беспокойства другим Гостям Отеля, соблюдать тишину и общественный порядок в номере, помещениях и на территории Отеля;
- бережно относиться к имуществу Отеля, соблюдать чистоту в номере, в помещениях и на территории Отеля;
- соблюдать правила противопожарной безопасности;
- при обнаружении признаков аварийного состояния сантехнического, электротехнического и прочего оборудования немедленно сообщить любому сотруднику Отеля;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Отелем Услуги;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля;

Гостю Отеля запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;
- выносить имущество отеля из номера;
- хранить в номере громоздкие вещи, оружие, боеприпасы, взрывчатые, химические, радиоактивные и ядовитые вещества, взрывные устройства, наркотические и психотропные вещества, иные предметы, угрожающие общественной безопасности и порядку;
- перемещать мебель и оборудование в номере и помещениях Отеля;

1. курить в номере, в помещениях и на территории Отеля. В соответствии с пп.5 п.5 ст.12 Федерального закона от 23.02.2013 г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» запрещается курение табака в помещениях, предназначенных для предоставления гостиничных услуг. Устранение последствий (запах, химчистка текстиля и мебели)

NUUR

НОТЕЛ

ООО "Демис", Иркутская область, г. Иркутск, ул. Карла Либкнехта, 85, тел.: +7 (3952) 705-111, www.nuurhotel.com
info@nuurhotel.com ИНН 3808109477 КПП 380801001 ОГРН 1043801028215

р/с 40702810123080005096 к/с 30101810600000000774 БИК 045004774 ФИЛИАЛ "НОВОСИБИРСКИЙ" АО "АЛЬФА-БАНК"
номер в Едином реестре объектов классификации С382025002229

зафиксированного факта нарушения №15-ФЗ на территории гостиницы компенсируется Гостем оплатой полной стоимости суток проживания на текущую дату, в связи с простоем номера.

2. В случае нарушения Гостем настоящих Правил Исполнитель вправе прекратить оказание Услуг в одностороннем порядке.
3. Гость вправе расторгнуть договор на оказание услуг в любое время, при условии оплаты Исполнителю стоимости фактически оказанных Услуг.
4. Гость принимает к сведению и не возражает против использования в помещениях и на территории Отеля (за исключением жилых номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

Права и обязанности Исполнителя

1. Исполнитель обеспечивает качество предоставляемых Услуг в соответствии с условиями договора оказания услуг, в том числе заключенного с Гостем агентом на основании агентского договора, а при отсутствии вышеуказанных договоров - в соответствии с требованиями, обычно предъявляемыми к этим услугам.
2. Исполнитель обязан обеспечить размещение информации, предусмотренной п. 9,10 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853.
3. Администрация Отеля вправе произвести замену предоставленного Гостю номера и требовать незамедлительного освобождения, занимаемого Гостем номера в случае необходимости осуществления экстренных ремонтно-технических, санитарно-эпидемиологических и иных работ, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих качественному и безопасному предоставлению Услуг.
4. Администрация Отеля имеет право отказать Гостю в предоставлении Услуг и выселить Гостя из Отеля в случае нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за предоставленные Отелем Услуги, а также совершения (попытки совершения) Гостем в отношении персонала Отеля и (или) других Гостей Отеля противоправных действий, угрожающих безопасности жизни, здоровья, чести, достоинства и (или) имущества других лиц.
5. Администрация Отеля оставляет за собой право доступа в номер без предварительного согласования с Гостем в случае возникновения аварийной ситуации, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил, общественного порядка.

Прочие условия

1. Исполнитель не несет ответственности за материальный и (или) моральный ущерб, причиненный Гостю по не зависящим от Исполнителя причинам.
2. Исполнитель не несет материальной ответственности за имущество Гостя, оставленное в местах общего пользования Отеля.
3. В случае выявления недостатков в предоставлении Услуг Гость должен незамедлительно уведомить об этом Исполнителя. В случае невозможности устранения недостатков Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии.
4. В случае направления в Отель Гостей Заказчиком, ответственность за достоверность сведений, относящихся к настоящим Правилам, несет непосредственно Заказчик.
5. Настоящие Правила проживания в отеле NUUR Hotel (ООО «Демис») являются официальной офертой.

