



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ IBIS ИРКУТСК ЦЕНТР
(ООО «М2» - ул. Полины Осипенко, 5 Иркутск 664025, Россия)

Уважаемые гости,

Рады приветствовать вас в гостинице ibis Иркутск Центр! Мы приложим все усилия для того, чтобы Ваше пребывание в гостинице было комфортным и безопасным. Для этого разрешите предоставить Вам краткую информацию об отеле и порядке проживания:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Порядок проживания в гостинице ibis Иркутск Центр, расположенной по адресу: Российская Федерация, город Иркутск, ул. Полины Осипенко, дом 5, разработан в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от «07» февраля 1992 года и Постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» N 1853 от «18» ноября 2020 г. регулируемыми правоотношения между исполнителями и потребителями – гражданами, в том числе в сфере предоставления гостиничных услуг, и является корпоративным нормативным актом, регламентирующим внутреннюю деятельность гостиницы.

1.2. Информация, как о самой гостинице, так и об оказываемых ею услугах, содержащая перечень сведений, предусмотренных п. 4 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», размещается в информационной папке, находящейся в холле гостиницы, дополнительная информация – в службе приема и размещения, а также в рекламных буклетах гостиницы, находящихся в гостиничных номерах и общественных зонах, и на официальном сайте гостиницы.

1.3. В каждом гостиничном номере находится информация о соблюдении правил пожарной безопасности, информация о порядке проживания в гостинице находится в службе приема и размещения.

1.4. Термины, используемые в настоящих Правилах предоставления гостиничных услуг:

- «Гостиница» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество) предназначенный для предоставления услуг;
- «Исполнитель» - юридическое лицо, независимо от организационно-правовой формы, оказывающее услуги Потребителю по возмездному договору;
- «Потребитель» - гражданин, группа граждан или юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающий или использующий услуги, как для личных, так и для деловых целей.

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ФОРМА ОПЛАТЫ УСЛУГ


2.1. Режим работы Гостиницы – круглосуточный. Перемещение по Гостинице и проход в номер производится только по гостевому ключу от номера, наличие которого может быть проверено сотрудниками отдела приема и размещения и отдела безопасности Гостиницы.

СОГЛАСОВАНО:

Генеральный управляющий
ibis Иркутск Центр

- 2.2. Посещение проживающих в Гостинице посторонними лицами разрешается с 7:00 до 23:00 часов. После 23:00 часов посетитель считается вторым проживающим в номере, его необходимо зарегистрировать на основании документа, удостоверяющего личность, и за него берется дополнительная плата, в соответствии с действующими тарифами.
- 2.3. При оформлении проживания Гостиница обязана ознакомить Потребителя с категорией номеров, действующими тарифами на проживание, видами услуг, предоставляемыми бесплатно или за дополнительную плату.
- 2.4. Исполнитель – юридическое лицо, которое обязано довести до сведения Потребителя свое фирменное наименование, информацию о своей государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего органа, а также наименование Гостиницы, адрес места нахождения, местонахождение по факту, режим работы, сведения о лицензиях, если таковые имеются.
- 2.5. Вся необходимая информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте, и включает в себя в обязательном порядке:
- извлечения из Госстандарта, устанавливающие требования в области оказания услуг;
 - цену номеров;
 - перечень услуг, входящих в цену номера и за дополнительную плату;
 - сведения о форме и порядке оплаты услуг;
 - перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативно-правовыми актами;
 - порядок проживания в Гостинице;
 - сведения о работе размещенных в Гостинице предприятиях общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания, развлекательных услугах и др.;
 - сведения об органе по защите прав потребителей, если таковой имеется;
 - сведения о вышестоящих организациях.
- 2.6. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере Правил пожарной безопасности.
- 2.7. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в Гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование путем почтовой, телефонной, электронной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Потребителя.
- 2.8. В случае опоздания Потребителя с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.
- 2.9. При оформлении проживания Гостиница выдает счет на проживание, содержащий Ф.И.О. Потребителя, сведения о предоставляемом номере, его стоимость, а также другие данные по усмотрению Гостиницы и фискальный чек.
- 2.10. Гостиница не вправе без согласия Потребителя оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они уже оплачены – требовать возврата уплаченной суммы. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.
- 2.11. Цена номера, а также форма его оплаты устанавливаются Исполнителем.
- 2.12. Исполнителем может быть установлена посуточная или почасовая оплата проживания.

СОГЛАСОВАНО:


Генеральный управляющий
ibis Иркутск Центр

2.13. Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера. Потребитель обязан оплатить указанную исполнителем в полном объеме услугу после принятия ее Потребителем. С согласия Потребителя услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном объеме, частично (посуточно) или авансовым методом.

2.14. Гостиница обязана предоставить номер в 15:00 ч. В случае раннего заезда, при наличии свободных номеров, Гостиница может предоставить номер раньше. При гарантированном раннем заезде (гарантированное предоставление номера ранее стандартного времени – с 00:00 до 15:00) номер бронируется с предыдущих суток, взимается дополнительная плата в размере суток.

2.15. В случае задержки выезда Потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:
- до 18 часов – плата за половину суток;
- после 18 часов – плата за полные сутки.

2.16. Для оформления проживания в Гостинице Потребитель обязан предъявить паспорт гражданина Российской Федерации. Допускается поселение по заграничному паспорту только при предъявлении справки об утере или переоформлении паспорта гражданина РФ, а также в случае подтверждения Потребителем постоянного места проживания за рубежом.

Иностранные граждане, пребывающие на территории Российской Федерации обязаны предоставить действующий паспорт, визу и миграционную карту. Гостиница имеет право снять копии со всех страниц указанных документов для постановки на миграционный учет и передачи копий документов в уполномоченный орган МВД.

3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

3.1. Бронирование номеров в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Гостиницы посредством почтовой, телефонной и иной связи.

3.2. При гарантированном бронировании Гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 1 сутки до заезда), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. Данное бронирование переходит в статус No-show (незаезд). Остаток срока пребывания аннулируется.

3.3. В случае, если Потребитель при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за 1 сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование переходит в статус No-show (незаезд).

3.4. При негарантированном бронировании, если Потребителем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 19:00 даты заезда по местному времени. В случае досрочного выезда Потребителя без уведомления службы бронирования Гостиницы за 1 сутки до выезда плата за одни сутки проживания возврату не подлежит.

4. ПОТРЕБИТЕЛИ, ПРИБЫВШИЕ НА ТЕРРИТОРИЮ ГОСТИНИЦЫ, ОБЯЗАНЫ:

4.1. Обеспечивать сохранность жилых помещений, бережно относиться к имуществу и помещениям гостиницы, санитарно-техническому и иному оборудованию;

СОГЛАСОВАНО:



Генеральный управляющий
ibis Иркутск Центр

4.2. Возместить ущерб Гостинице в порядке, предусмотренном действующим законодательством в случае утраты или повреждения имущества. Размер ущерба определяется по ценам согласно прейскуранту, утвержденному администрацией Гостиницы;

4.3. Строго соблюдать настоящие правила и правила пожарной безопасности;

4.4. Не допускать в жилых помещениях и в местах общего пользования концентрации дыма, приводящей к срабатыванию пожарной сигнализации;

4.5. При уходе из номера закрывать краны, окна, выключать свет и бытовые приборы, закрывать комнату;

4.6. Пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим отдыхающим, уважать права других гостей на отдых;

4.7. Допускать в занимаемое жилое помещение работников эксплуатационных организаций и представителей администрации гостиницы для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ;

4.8. Бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, не допускать загрязнения территории гостиницы;

4.9. Оплатить все полученные услуги по утвержденному в гостинице прейскуранту в полном объеме до момента выезда из гостиницы.

5. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ ВХОДИТ:

5.1. Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг;

5.2. Предоставить полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо в отделе приема и размещения Гостиницы;

5.3. Предоставить по первому требованию Потребителю «Книгу отзывов и предложений», которая находится в отделе приема и размещения Гостиницы;

5.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Потребителей.


6. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

6.1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;

6.2. Передавать посторонним лицам карту-ключ от номера;

6.3. Хранить в номере взрывчатые, токсичные материалы, оружие, пиротехнические, горюче-смазочные материалы, а также вещества, загрязняющие окружающую среду. Потребитель имеет право пронести оружие только при исполнении им служебных обязанностей, с отметкой в командировочном удостоверении;

СОГЛАСОВАНО:


Генеральный управляющий
ibis Иркутск Центр

- 6.4. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- 6.5. Переставлять, передвигать, выносить мебель и постельные принадлежности;
- 6.6. Курить в номерах и на территории Гостиницы, даже электронные сигареты;
- 6.7. Нарушать покой проживающих в период с 23:00 до 7:00. В данный период Потребители обязаны соблюдать тишину.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

- 7.1. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору требовать:
- безвозмездного устранения недостатков;
 - соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

Потребитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель своевременно не устранил эти недостатки.

7.2. Требования Потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных ему в связи с расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

7.3. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований Потребителя.

7.4. Если Исполнитель нарушил сроки начала оказания услуг по договору на бронирование мест в Гостинице, Потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказанные услуги;
- расторгнуть договор об оказании услуги.

Потребитель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований Потребителя. Назначенные Потребителем новые сроки оказания услуги указываются в договоре об оказании услуг. При расторжении Потребителем договора об оказании услуг по договору на бронирование мест в Гостинице, Исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги, а также платы за оказанную услугу, за исключением случая, если Потребитель принял оказанную услугу.

7.5. Исполнитель в соответствии с законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг.

7.6. Потребитель в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

7.7. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется в соответствии с законодательством федеральными органами исполнительной власти в пределах их компетенции.

СОГЛАСОВАНО:



Генеральный управляющий
ibis Иркутск Центр

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

8.1. Гостиница имеет право отказать Потребителю в дальнейшем проживании в гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Гостиницы.

8.2. В случае истечения срока проживания Потребителя в Гостинице при отсутствии Потребителя по месту проживания в течение 4 часов после заявленного времени выезда и невозможности связаться с Потребителем (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере отсутствующего Потребителя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация гостиницы помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в камеру забытых и найденных вещей отдела гостиничного хозяйства.

8.3. Порядок и правила хранения и получения имущества из камеры забытых и найденных вещей утвержден Генеральным Управляющим Гостиницы и находится в отделе приема и размещения.

8.4. Администрация Гостиницы не несет ответственность за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в отделе приема и размещения.

8.5. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если известны контакты владельца. Гостиница хранит забытую Потребителем в Гостинице вещь согласно действующим в Гостинице Правилам хранения забытых – найденных вещей.

8.6. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения, в целях безопасности отеля.

СОГЛАСОВАНО:



Генеральный управляющий
ibis Иркутск Центр