

## **Правила предоставления гостиничных услуг потребителям в ООО «Ривер Парк»**

### **1. Общие положения**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (с изменениями на 01.09.2022), Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 г. № 1853 и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее - услуги) в Обществе с ограниченной ответственностью «Ривер Парк» (далее – ООО «Ривер Парк»).

### **2. Термины и сокращения**

**Отель** – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг.

**Потребитель** – граждане РФ, иностранные граждане, лица без гражданства, имеющие намерение заказать либо заказывающие и использующие услуги исключительно для личных нужд и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Исполнитель** – общество с ограниченной ответственностью «Ривер Парк», оказывающее услуги потребителям по возмездному договору.

**Гостиничные услуги** – комплекс услуг по предоставлению средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами.

### **3. Информация об услугах, порядок оформления проживания в Отеле и оплаты услуг**

3.1. Информация об услугах размещается на первом этаже в холле Отеля на стойке ресепшн и включает в себя в том числе:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 г. №1853;
- настоящие правила;
- сведения об исполнителе и номер его контактного телефона, а также данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- сертификат категории;
- категории номеров Отеля и цену номеров;
- перечень услуг, входящих в цену номера;
- перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;
- сведения о форме и порядке оплаты услуг;
- сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами;
- сведения о времени заезда (выезда) из Отеля;
- сведения о работе размещенных в Отеле предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.

Указанная информация доводится до сведения Потребителей на русском и английском языках.

3.2. Исполнителем установлена посуточная плата за проживание в Отеле.

3.3. Исполнителем установлено время выезда (расчетный час) – 12 часов текущих суток по местному (новосибирскому) времени.

3.4. Исполнителем установлено время заезда – 14 часов текущих суток по местному (новосибирскому) времени.

3.5. Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии со временем выезда (расчетный час) – с 12 часов текущих суток по местному (новосибирскому) времени.

3.5.1. В случае гарантированного размещения Потребителя с 0 часов 00 минут до установленного часа заезда плата за проживание взимается в размере:

- половины стоимости суток при условии дальнейшего проживания в Отеле после расчетного часа;
- полной стоимости суток без дальнейшего проживания в Отеле после расчетного часа.

3.5.2. В случае задержки выезда Потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 12 часов после установленного времени выезда (расчетный час) – плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после установленного времени выезда (расчетный час) – плата за полные сутки.

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

3.6. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в Отеле путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Потребителя.

Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, номере бронирования, категории заказанного номера и о его цене, о сроках проживания в Отеле.

3.7. При опоздании Потребителя более чем на сутки бронь аннулируется. В случае задержки заезда длительностью менее 24 часов с Потребителя взимается плата за простой номера в размере суточной оплаты проживания.

3.8. При заселении с Потребителями, бронировавшими номер по безналичному расчету и не внесших предоплату, взимается плата за проживание в валюте РФ на стойке ресепшн.

В случае внесения денежных средств до момента оказания услуги и последующего поступления безналичных средств на расчетный счет Исполнитель обязан:

- до выезда Потребителя осуществить возврат излишне уплаченных средств Потребителю;
- после выезда Потребителя осуществить возврат безналичных средств Потребителю по его письменному запросу.

3.9. Договор на предоставление услуг проживания заключается при предъявлении Потребителем оригинала документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- паспорт гражданина РФ;
- свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- загранпаспорт гражданина РФ - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание для лица без гражданства;
- вид на жительство для лица без гражданства.

Заселение в гостиницу граждан Российской Федерации также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы.

3.10. При оформлении проживания в Отеле:

- Потребитель обязан заполнить, подписать и передать менеджеру по приему и размещению регистрационную карту (Приложение №1 к настоящим правилам);
- Исполнитель обязан ознакомить потребителя (под подпись) с правилами пожарной безопасности для проживающих в Отеле и с настоящими правилами;
- Исполнитель выдает Потребителю документы, подтверждающие оказание гостиничных услуг (карту гостя, чек аванса, ключи от номера – при заселении; чек реализации, счет, справку о проживании – по выезду).

При необходимости оформления счетов-фактур и актов приема-передачи услуг Потребитель должен уведомить об этом менеджера по приему и размещению за 1 рабочий день и предоставить

реквизиты организации, на которую необходимо оформить документы.

3.11. Предельный срок проживания в Отеле не установлен.

3.12. Оформление Потребителей, прибывающих в Отель и убывающих из него, осуществляется круглосуточно.

3.13. Цена номера, перечень услуг, которые входят в цену номера, цена дополнительных услуг представлены на стойке ресепшн и в прејскурантах услуг на точках продаж.

3.14. Размещение детей до 7 лет без предоставления отдельного места производится без взимания платы за проживание, также детям до 7 лет завтрак «Шведский стол» предоставляется бесплатно.

3.15. Формы оплаты услуг:

- наличные денежные средства;
- с использованием платежных карт, платежных систем, перечень которых имеется у менеджера по приему и размещению;
- по предварительному согласованию с Исполнителем оплата услуг может быть произведена в безналичном порядке.

3.16. Потребитель обязан в момент заселения в Отель внести предварительную оплату в размере, равном стоимости услуг проживания за весь предполагаемый период оказания Исполнителем данных услуг.

3.17. При безналичном расчете Потребитель оплачивает услуги проживания путем перечисления денежных средств на расчетный счет исполнителя в срок не менее чем за один банковский день до даты заезда. При заезде группы от семи человек и более – не менее чем за пять банковских дней до даты заезда.

3.18. Потребитель вправе внести депозит в размере не менее 3000 рублей на дальнейшее пользование услугами Исполнителя.

3.19. Если Потребитель не воспользовался денежными средствами и не произвел возврат в течение трех лет с момента оплаты, Исполнитель вправе произвести списание денежных средств по истечении исковой давности.

Датой оплаты считается день зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. В случае отсутствия поступления денежных средств в указанные сроки Исполнитель вправе аннулировать подтвержденные брони.

## **4. Порядок предоставления услуг**

4.1. Исполнитель по просьбе Потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды сопутствующих услуг при проживании:

- вызов скорой помощи;
- предоставление медицинской аптечки;
- предоставление доступа к сети Wi-Fi;
- предоставление шаттла из Отеля до станции метро «Речной вокзал» в регламентированное время по предварительной записи гостя;
- предоставление парковки на территории Отеля;
- предоставление в бизнес-центре Отеля компьютера с доступом к интернету и принтером;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, при ее получении;
- предоставление услуг тренажерного зала;
- предоставление утюга и гладильной доски в гладильной комнате;
- предоставление утюга, гладильной доски в номер;
- побудка к определенному времени;
- предоставление швейного набора;
- хранение ценностей в сейфе/камере хранения на ресепшн;
- предоставление багажной комнаты;
- заказ такси;
- предоставление автомата по чистке обуви;
- предоставление весов для взвешивания багажа;
- дополнительная комплектация номера (халат, тапочки, гигиенические средства, детская кроватка);
- предоставление услуг гардероба (в зимний период).

4.2. Исполнитель оказывает следующие виды платных дополнительных услуг:

- предоставление услуг питания:
  - ресторан;
  - летняя терраса ресторана (летний период);

- лобби-бар;
- Room-service;
- мини-бар в номере;
- завтрак «Шведский стол»;
- полупансион;
- аренда конференц-площадей;
- предоставление дополнительного места в номер;
- предоставление телефонной связи;
- продажа билетов на прогулку на теплоходе (в летнее время);
- продажа билетов в аквапарк Аквамир;
- организация перевозки в (из) Отеля;
- аренда оборудования;
- предоставление услуг детской игровой комнаты;
- предоставление услуг сауны;
- предоставление копировальных услуг (печать, копирование, сканирование);
- продажа сувенирной продукции;
- прокат велосипедов (в летнее время);
- предоставление услуг прачечной (стирка, глажка, отпаривание, мелкий ремонт одежды);
- продажа подарочных сертификатов на услуги отеля, сроком действия 1 год с момента приобретения.

4.3. Дополнительные услуги за плату выполняются только с согласия Потребителя.

4.4. Исполнитель обеспечивает Потребителям ежедневную уборку номеров, смену постельного белья не реже одного раза в три дня, ежедневную смену полотенец.

4.5. В случае предъявления Потребителем требования об устранении недостатков оказываемых услуг Исполнитель должен устранить недостатки безвозмездно в течение часа с момента предъявления Потребителем соответствующего требования.

4.6. Вход и выход из Отеля осуществляется круглосуточно.

4.7. В целях обеспечения безопасности Потребителей Исполнитель оставляет за собой право не пропустить на территорию Отеля лиц, не являющихся Потребителями (не заключившими с исполнителем договор оказания гостиничных услуг).

4.8. Потребители обязаны:

- соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в помещениях и на территории Отеля;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности и настоящие правила;
- при уходе из номера закрывать водоразборные краны, окна, выключать свет, телевизор, закрывать номер;
- выполнять требования работников Исполнителя об эвакуации из Отеля в случае возникновения чрезвычайных ситуаций;
- своевременно производить расчет за оказанные услуги;
- по истечении согласованного срока проживания освободить номер в день выезда до единого расчетного часа, за исключением случаев, когда Потребитель по согласованию с Исполнителем оформил продление сроков проживания в Отеле;
- при выезде из Отеля сдать номер, ключи от номера и карту гостя менеджеру по приему и размещению.

4.9. Потребителям запрещается:

- оставлять в номере Отеля посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключи от номера;
- вносить в Отель и хранить в номере:
  - громоздкие вещи;
  - оружие любых видов и типов.
- переставлять мебель в номере;
- пользоваться своими электронагревательными приборами;
- нарушать тишину и покой иных Потребителей в ночное время (с 22:00 до 06:00);
- держать в номере животных и птиц.

4.10. В целях исполнения требований Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотиносодержащей продукции» для предотвращения воздействия окружающего табачного дыма на здоровье человека запрещается курение табака/электронных сигарет и приравненных к ним устройств (например, IQOS) в помещениях Отеля. Курение допускается только в специально

выделенных местах на открытом воздухе или в изолированных помещениях общего пользования, которые оборудованы системами вентиляции, которые обозначены знаками «Место для курения».

4.11. В целях соблюдения санитарно-гигиенических норм и правил, и заботы о сохранении здоровья Потребителя не рекомендуется проносить на территорию Отеля алкогольные/безалкогольные напитки и продукты питания, приобретенные за пределами Отеля.

4.12. Потребители имеют право принимать гостей в номере с 8:00 до 23:00 часов.

4.13. По просьбе Потребителя при наличии возможности Исполнитель продляет сроки проживания потребителя в Отеле, осуществляет перевод Потребителя из одного номера в другой. Потребитель обязан согласовать с Исполнителем продление сроков проживания или перевод в другой номер не менее чем за 12 часов до истечения первоначального срока проживания. Исполнитель вправе не продлевать сроки проживания потребителя в Отеле или не переводить Потребителя из одного номера в другой в случае отсутствия свободных номеров. Номера признаются занятыми, когда в них проживают иные Потребители или данные номера забронированы иными Потребителями на соответствующие сроки проживания.

4.14. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение или были помещены Потребителем в предоставленный ему Исполнителем индивидуальный сейф у менеджера по приему и размещению. ОТЕЛЬ не отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостей, оставленных в номере.

4.15. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан заявить об этом в отдел приема и размещения Исполнителя менеджеру по приему и размещению сразу после обнаружения утраты и до момента выезда из Отеля. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за утрату, недостачу или повреждение вещей.

4.16. В случае утраты или повреждения Потребителем имущества Исполнителя, Потребитель обязан возместить причиненный ущерб согласно конфликт-меню.

4.17. Сотрудники службы проживания и иные специалисты Отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, вне зависимости от того, находится ли гость в номере, за исключением вывешивания гостем на ручке номера таблички «Просьба не беспокоить». Для проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или экстренного устранения неполадок в их функционировании специалисты Отеля вправе входить в номер вне зависимости от наличия указанной таблички.

4.18. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель обязан немедленно уведомить об этом Потребителя. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, Исполнитель принимает на хранение забытую вещь сроком на 3 месяца, за исключением вещей индивидуального пользования и личной гигиены, а также продуктов питания (немедленная утилизация). По истечению данного срока вещь утилизируется.

4.19. Потребитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора оказания гостиничных услуг в любое время, уплатив Исполнителю, часть цены пропорционально части, оказанной услуги до получения извещения об отказе от исполнения договора и возместив Исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

В случае применения по соглашению между Исполнителем и Потребителем специальных тарифов на гостиничные услуги, порядок одностороннего отказа Потребителя от исполнения договора оказания гостиничных услуг и возврата оплаченной стоимости услуг могут отличаться от вышеуказанного порядка.

4.20. При предварительной оплате услуг проживания Потребителю производится возврат соответствующей части излишне уплаченных им денежных средств в той же форме, в которой была произведена оплата Потребителем.

4.21. Администрация Отеля оставляет за собой право расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг и потребовать выселения Потребителя при наличии документально зафиксированного факта правонарушения и/или нанесения ущерба:

- совершения акта вандализма;
- отказа в возмещении ущерба/порчи имущества Отеля;
- отказа в оплате гостиничных услуг, при повторном их использовании;
- опасности угрозы жизни и здоровью себе и окружающим;
- оскорблении человеческого достоинства сотрудников и Гостей Отеля;
- проявлении агрессии в отношении сотрудников и Гостей Отеля;
- неоднократных нарушений спокойствия Гостей Отеля;
- нападения на сотрудников, либо Гостей Отеля.

4.22. За нарушение правил предоставления гостиничных услуг Исполнитель и Потребитель несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

## Регистрационная карта

RIVER PARK

HOTEL

Регистрационная карта

номер брони \_\_\_\_\_

Фамилия / Last name

Имя / First Name

Отчество / Middle Name

Дата рождения / Date of birth

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Пол / Sex

мужской/male

женский/female

Гражданство / Citizenship

Фактическое место жительства / Home Address

страна/country \_\_\_\_\_

населенный пункт/city \_\_\_\_\_

улица/name of street \_\_\_\_\_

дом/house \_\_\_\_\_, корпус \_\_\_\_\_, квартира/apartment \_\_\_\_\_

Номер телефона / Telephone number

Электронный адрес / E-mail

Паспорт / Passport

серия/series \_\_\_\_\_

номер/number \_\_\_\_\_

орган, выдавший документ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

\*заполняется сотрудником отеля

Категория комнаты/Room type

\*заполняется сотрудником отеля

Тариф/Rate

\*заполняется сотрудником отеля

Дата заезда / Arrival date

Дата выезда / Departure date

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ года « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ года

Название компании / Name of company

### Правила проживания и посещения отеля River Park/ Rules for staying and visiting the River Park Hotel

1.1. Я ознакомился и обязуюсь соблюдать все правила, действующие на территории гостиницы, включая правила проживания, пожарной безопасности и эвакуации, пользования парковкой, использования оборудования в тренажерном зале ООО "Ривер Парк"

1.2 Я соглашаюсь с тем, что несу полную ответственность за оплату оказанных мне гостиничных услуг. В случае, если оплата за предоставленные мне гостиничные услуги не произведена компанией, туристическим агентством или другим третьим лицом, обязуюсь оплатить услуги самостоятельно в полном объеме.

1.3. Я подтверждаю правильность указанных в регистрационной карте дат заезда и выезда. Заезд в номер возможен с 14:00 в день заезда, а выезд - до 12:00 в день отъезда. За ранний заезд и поздний выезд может взиматься дополнительная плата.

1.4. Я согласен с тем, что все посетители, которые остаются в моем номере после 22:00, должны быть зарегистрированы в службе приема и размещения гостиницы.

1.5. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы я обязуюсь возместить причиненный ущерб в соответствии с законодательством РФ и прейскурантом гостиницы.

1.6. Если во время моего пребывания в гостинице будет причинен вред моему здоровью или ущерб моему имуществу, я обязуюсь сообщить об этом администрации до моего отъезда. Любые претензии или иски будут рассматриваться в соответствии с законодательством РФ.

1.7. Я понимаю и принимаю условие о запрете курения табачной продукции в гостинице "River Park". В случае нарушения запрета, обязуюсь компенсировать гостинице затраты на услуги химчистки номера в размере 5000 рублей.

1.1. I have read and undertaken to comply with all the rules in force on the hotel premises, including the rules of accommodation, fire safety and evacuation, using the parking, using the equipment in the gym of River Park LLC.

1.2 I agree that I am fully responsible for payment for the hotel services provided to me. If payment for the hotel services provided to me is not made by the company, travel agency or other third party, I undertake to pay for the services myself in full.

1.3. I confirm that the arrival and departure dates indicated on the registration card are correct. Check-in to the room is possible from 14:00 on the day of arrival, and check-out is possible until 12:00 on the day of departure. Additional fees may apply for early check-in and late check-out.

1.4. I agree that all visitors who remain in my room after 22:00 must be registered by the hotel's front desk manager.

1.5. In the event of loss or damage to hotel property, I undertake to compensate for the damage caused according with the legislation of the Russian Federation and the hotel price list.

1.6. If any harm to my health or damage to my property occurs during my stay at the hotel, I undertake to inform the administration about this before my departure. Any claims or suits will be considered according with the laws of the Russian Federation.

1.7. I understand and accept the prohibition of smoking tobacco products at the River Park Hotel. In case of violation of the ban, I undertake to compensate the hotel for the cost of dry cleaning services in the amount of 5000 rubles.

Я выражаю согласие на обработку Отелем (ООО "Ривер Парк") моих персональных данных в целях исполнения договора оказания гостиничных услуг, защиты прав и законных интересов Отеля или третьих лиц, в том числе на передачу моих персональных данных третьим лицам в целях исполнения договора оказания гостиничных услуг, на использование моих персональных данных в целях предоставления клиентского обслуживания, изучения потребностей клиентов, установления обратной связи, внесения в базу данных Отеля, рассылки информации о специальных предложениях и рекламных акциях по электронной почте, телефону или на мой почтовый адрес. Если Вы не хотите получать рекламную информацию от Отеля, пожалуйста, поставьте отметку здесь.

I express my consent to processing my personal details by Hotel (LLC «River Park») with a view to execute contract, to protect of the rights and legitimate interests of Hotel or third parties, including transfer my personal details to third parties with a view to execute hotel services contract. Also, I express my consent to using, processing and keeping my personal data for making reservation, providing services, consumer's needs researching, providing feedback, mailing information about special offers and promotions.

If you don't want receive promotional information from Hotel, please, make a mark here.

Подпись клиента/  
Consumer's signature

Подпись работника Отеля/  
Hotel employee's signature