



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО Отель «Жемчужина»

Арзуманян-Мачкалян Р.Э.

05.07.2019 г.

Правила предоставления гостиничных услуг в отеле «Жемчужина»

Настоящие Правила разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», внутренних приказов, закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», а также правил пребывания иностранных граждан на территории Российской Федерации и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в отеле «Жемчужина».

1. «Гостиница» — имущественный комплекс отеля «Жемчужина», расположенный по адресу: 410002, Российская Федерация, г. Саратов, Соборная площадь, дом 2, предназначенный для временного проживания граждан независимо от места прописки.

«Гость» — физическое лицо, потребитель гостиничных услуг.

Услуги по размещению в Гостинице, а также гостиничные и иные им сопутствующие услуги посредством использования номерного фонда и других объектов гостинично-ресторанного комплекса Гостиницы потребителям оказывает общество с ограниченной ответственностью Отель «Жемчужина» (далее также Гостиница). ООО Отель «Жемчужина» зарегистрировано Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы №8 по Саратовской области 03.12.2008г. за основным государственным регистрационным номером (ОГРН) 1086450011031 (свидетельство о государственной регистрации юридического лица серии 64 №002804564). Гостиница допущена к предоставлению гостиничных услуг в соответствии со Свидетельством № 06/01/036-2019 о присвоении категории ТРИ ЗВЕЗДЫ сроком действия до 27.06.2022г., выданным на основании решения от 28.06.2019г. № 136/01 обществом с ограниченной ответственностью «СЕРВИС И ЭКСПЕРТИЗА» (Аттестат аккредитации №01 от 18.07.2021).

2. Режим работы — круглосуточный.

3. Номер или место в Гостинице предоставляется по предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении — для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного

федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

Заселение в гостиницу 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 лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

При отсутствии соответствующих документов Гостиница вправе отказать Гостям в поселении.

Ответственным за оформление лиц, размещающихся в Гостинице, является администратор отдела по приему и обслуживанию гостей (ОПиО) ООО Отель «Жемчужина».

4. При оформлении проживания в Гостинице ОПиО оформляет Регистрационную Карточку и выдает карту Гостя, что является подтверждением заключения договора на оказание услуг. Плата за проживание в Гостинице, а также дополнительные платные услуги, оказываемые Гостиницей, взимается по Прейскуранту, утвержденному Администрацией Гостиницы. Информация о перечне и стоимости услуг предоставляется ОПиО. Оплата гостиничных услуг производится в порядке предоплаты.

5. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляется с учетом времени заезда и временем выезда (расчетного часа), которые устанавливаются исполнителем, как 12 часов по местному времени.

Расчеты с проживающими осуществляются посуточно: с 12 часов дня заезда до 12 часов следующего дня. В день выезда из гостиницы в период с 12 часов до 18 часов производится почасовая оплата. При задержке выезда с 18 до 24 часов плата взимается за половину суток. При выезде по истечении более 12 часов после расчетного часа оплата производится как за полные сутки. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за полные сутки.

6. Прибывшие в Гостиницу оплачивают свое проживание наличными или банковской картой при поселении или заблаговременно по безналичному расчету.

Гость не может продать или уступить оплаченный им период проживания другим лицам.

В случае, если Гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения позднее одного часа после поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

7. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю. При наличии свободных мест один клиент может занимать двухместный номер с полной оплатой его стоимости.

8. За проживание детей в возрасте до 7 лет с предъявлением свидетельства о рождении без предоставления места плата не взимается.

9. Оплата проживания участников ВОВ, инвалидов, лиц, сопровождающих инвалидов 1-й группы, производится со скидкой в размере 20%.

10. Бронирование номеров (мест) производится с расчетного часа даты заезда.

11. В Гостинице применяется гарантированное бронирование — вид бронирования, при котором Гостиница ожидает потребителя с расчетного часа даты заезда до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), в размере стоимости услуг за первые сутки обслуживания, указанных в заявке. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

Несвоевременным признается отказ:

- позднее чем за 24 часа до расчетного часа заявленной даты заезда при бронировании не более 10 номеров (мест);
- позднее чем за 5 календарных дней до расчетного часа заявленной даты заезда при бронировании более 10 номеров (мест).

12. При размещении клиентов без предварительной брони применяются общие правила Постановления Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 . №1085.

13. Забронировать номер (место) можно на официальном сайте гостиницы www.pearlsaratov.ru или по телефону «0», 8-800-707-73-73, по электронной почте pearl@pearlsaratov.ru или непосредственно в отделе бронирования гостиницы.

14. Гостиница обязуется обеспечить:

- высокое качество обслуживания;
- надлежащее санитарно-техническое состояние всех помещений и территорий;
- сохранность личных вещей, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Гостинице;
- смену постельного белья через 3 дня, полотенец – ежедневно, по просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату;
- дополнительные платные услуги по Прейскуранту.

15. Лица, не проживающие в Гостинице, без разрешения Администрации в жилые помещения не допускаются. По просьбе проживающих разрешается пребывание посторонних лиц в номере с 8:00 до 23:00 с обязательной регистрацией по удостоверяющему личность документу Гостя (паспорт, водительское удостоверение) у охраны. Лица оставшиеся в номере отеля после 23:00 обязаны оформить свое проживание и оплатить за соответствующие сутки проживания на дополнительном месте.

16. Гостиница вправе произвести замену предоставленного Гостю номера/места, требовать незамедлительного освобождения, занимаемого Гостем помещения, в случае необходимости осуществления в нем экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу проживания, или причин, препятствующих качественному и безопасному использованию помещения.

17. В случае отсутствия Гостя в номере по истечении срока проживания более 3 часов (если проживание не продлено и не оплачено в срок) Администрация Гостиницы вправе принять решение о создании комиссии и, произведя опись оставленного в номере имущества Гостя, поместить это имущество в камеру хранения.

18. Проживающие обязаны:

- бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- соблюдать чистоту и общественный порядок, запрет курения на территории отеля;
- в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы возместить причиненный ущерб в размере согласно Прейскуранту;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- при уходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить осветительные приборы, телевизор, закрыть номер;
- по требованию службы безопасности предъявить карту гостя;
- заблаговременно (за 20 минут) уведомить сотрудника отеля о своем убытии по телефону «0», или (8452) 242-224, или лично в ОПиО;
- при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные услуги и сдать ключ от номера.

19. В Гостинице запрещается:

- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы и оружие без надлежащего разрешения и лицензии;
- открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей;
- пользоваться электронагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- переставлять мебель, выносить из номера мебель, постельные принадлежности, махровые халаты, полотенца, предметы интерьера;
- держать в номере животных и птиц;
- распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Гостиницы, за исключением предприятий питания;
- выносить продукты питания из ресторанов с формой обслуживания «Шведский стол»;
- курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также в неустановленных для этого местах в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». В случае несоблюдения данного запрета на Гостя налагается штраф в соответствии с Приказом Администрации Гостиницы, а в случае возникновения ущерба, вызванного курением, возмещается сумма такого ущерба в соответствии с действующим Прейскурантом.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

20. В случае обнаружения забытых вещей Администрация принимает меры к возврату их владельцу. Если владелец не найден, забытые вещи утилизируются.

21. Книга отзывов и предложений находится у администратора ОПиО и выдается по первому требованию проживающих.

22. Все работники Гостиницы носят нагрудный знак с указанием имени и должности.

23. В случае нарушения п.п. 15, 18, 19 настоящих Правил проживающие могут быть выселены из Гостиницы.

24. К сведению проживающих и гостей: Гостиница оснащена системой видеонаблюдения (за исключением номеров и туалетных кабин) в соответствии со всеми требованиями законодательства РФ.



«APPROVED»

Director of the LLC hotel "Zhemchuzhina"

Arzumanyan-Machkalyan R.E

05.07.2019

Hotel rules and regulations

These Rules are written on the basis of the resolution of the Government of the Russian Federation 09.10.2015 №1085 "On approval of Rules of providing hotel services in the Russian Federation", the internal orders of the Russian Federation law "On protection of rights of consumers" and rules of stay of foreign citizens on the territory of the Russian Federation and regulates relations in the field of hotel services in hotel " Zhemchuzhina ".

1. "Hotel" — the property complex of the hotel "Zhemchuzhina", located at the address: 410002, Russian Federation, Saratov, Sobornaya square, 2, intended for temporary residence of citizens regardless of the place of registration.

"Guest" — an individual, a consumer of hotel services.

Hotel accommodation services, as well as hotel and other related services using the number of rooms and other facilities of the hotel and restaurant complex of the Hotel, are provided to consumers by the limited liability company «Zhemchuzhina» hotel (hereinafter also the hotel). LLC Zhemchuzhina Hotel was registered by the Interdistrict Inspectorate of the Federal tax service No. 8 in the Saratov region on 03.12.2008 with the main state registration number (PSRN) 1086450011031 (certificate of state registration of a legal entity of series 64 No. 002804564). The hotel is allowed to provide hotel services in accordance with the Certificate No. 06/01/036-2019 on the assignment of the THREE-STAR category valid until 27.06.2022, issued on the basis of the decision of 28.06.2019 No. 136 / 01 by the limited liability company "SERVICE and EXPERTISE" (certificate of accreditation No. 01 of 18.07.2021).

2. Working hours: around the clock.

3. A Room or a place in the Hotel is provided upon presentation by the consumer of a document certifying his identity, issued in accordance with the established procedure, including:

- passport of a citizen of the Russian Federation, certifying the identity of a citizen of the Russian Federation on the territory of the Russian Federation.
- passport of a citizen of the USSR, certifying the identity of a citizen of the Russian Federation, before replacing it in the prescribed period with a passport of a citizen of the Russian Federation;
- birth certificates — for a person under 14 years of age;
- passport of a citizen of the Russian Federation certifying the identity of a citizen of the Russian Federation outside the Russian Federation, for a person permanently residing outside the Russian Federation.
- temporary identity card of a citizen of the Russian Federation;
- passport of a foreign citizen or other document established by Federal law or recognized in accordance with an international Treaty of the Russian Federation as a document certifying the identity of a foreign citizen;

- a document issued by a foreign state and recognized in accordance with an international Treaty of the Russian Federation as an identity document of a stateless person;
- temporary residence permits for a stateless person;
- residence permit of a stateless person.

Check-in to a hotel of minors under the age of 14 is carried out on the basis of identity documents of their parents (adoptive parents, guardians), accompanying person (s), provided that such person (s) provides notarized consent of legal representatives (one of them), as well as birth certificates of these minors.

Check-in to a hotel of minors who have reached the age of 14, in the absence of legal representatives with them, is carried out on the basis of identity documents of these minors, provided that the notarized consent of the legal representatives (one of them) is provided.

In the absence of relevant documents, the Hotel has the right to refuse Guests in the settlement.

Responsible for the registration of persons staying in the Hotel is the administrator of the Department for reception and service of guests LLC Zhemchuzhina Hotel.

4. While registering a Guest in the hotel, the reception and service Department draws up a Registration Card and issues a Guest card, which is a confirmation of the conclusion of a service agreement. Payment for hotel accommodation, as well as additional paid services provided by the Hotel, is charged according to the price List approved by the Hotel Administration. Information about the list and cost of services is provided by the the reception and service Department. Payment for hotel services is made in advance.

5. Check-in and check-out of the hotel of the consumer is carried out taking into account the time of arrival and time of departure (check-out time), which are set by the contractor as 12 hours local time. Settlements with residents are made by the day: from 12 noon on the day of arrival until 12 noon the next day. On the day of check-out from the hotel from 12 noon to 6 pm, hourly payment is made. If the check-out is delayed from 18 to 24 hours, the fee will be charged for half a day. If you check out after more than 12 hours after checkout time, payment is made as for a full day. For stays of no more than a day (24 hours), the fee is charged for a full day.

6. Those who arrive at the Hotel pay for their stay in cash or by Bank card at check-in or in advance by Bank transfer.

The guest cannot sell or transfer the period of stay paid by him to other persons.

If the Guest has used the room and/or refused to stay later than one hour after check-in, the payment for the first day of stay will not be refunded.

7. If the Guest leaves before the paid period of stay, the payment is made for the actual time of stay (at least one day) and additional paid services provided. The amount exceeding the cost of the actual stay and additional paid services provided will be refunded to the Guest. Subject to availability, one customer can take a double room with full payment of its cost.

8. There is no charge for accommodation of children under 7 years of age with the presentation of a birth certificate without providing a place.

9. Payment for accommodation of participants of the Great Patriotic War, disabled people, persons accompanying disabled people of the 1st group, is made with a 20% discount.

10. Booking of rooms (places) is made from the check-out time of the date of arrival.

11. The hotel applies guaranteed booking - a type of booking in which the Hotel waits for the customer from the check-in date to the check-out time of the day following the day of the scheduled check-in. In case of late cancellation of the reservation, late arrival or no-show of the consumer, he or the customer will be charged for the actual downtime of the room (place in the room), in the amount of the cost of services for the first day of service specified in the application. If you are late for more than a day, the guaranteed reservation will be canceled.

A refusal is considered untimely:

- later than 24 hours before the check-out time of the stated arrival date when booking no more than 10 rooms (seats),
- later than 5 calendar days before the check-out time of the stated arrival date when booking more than 10 rooms (places).

12. When placing clients without prior reservation, the general rules of the Decree of the Government of the Russian Federation of 09.10.2015 are applied. No. 1085. 13.

13. You can Book a room (place) on the official website of the hotel www.pearlsaratov.ru or by phone 0, 8-800-707-73-73, or by e-mail pearl@pearlsaratov.ru or directly in the hotel booking Department.

14. The hotel undertakes to provide:

- high quality of service;
- proper sanitary and technical condition of all premises and territories;
- safety of personal belongings in the room, subject to compliance with the order of accommodation in the Hotel;
- change of bed linen after 3 days, towels-daily, at the request of the Guest can be carried out early change of bed linen and towels for an additional fee;
- additional paid services according to the price List.

15. Persons who do not live in the Hotel are not allowed to enter the residential premises without the permission of the Administration. At the request of residents, unauthorized persons are allowed to stay in the room from 8:00 to 23:00 with obligatory registration on the Guest's identity document (passport, driver's license) at security. Persons staying in the hotel room after 23:00 are required to arrange their accommodation and pay for the corresponding day of stay in an additional place.

16. The Hotel has the right to replace the room/place provided to the Guest, to demand the immediate release of the room occupied by the Guest, if necessary, to carry out urgent repair, sanitary-epidemiological and other measures aimed at eliminating the reasons that pose a threat to living, or the reasons that hinder the quality and safe use of the room.

17. In the absence of the Guest in the room on expiry of the period of stay more than 3 hours (if the residence is not renewed and not paid in time) the Hotel has the right to make the decision about creation of the Commission, and after the inventory left in the property room of the Guest to place the property in a locker.

18. Residents are required to:

- Takes good care of the property and equipment of the Hotel;
- Maintain cleanliness and public order, no smoking on the territory of the Hotel;
- In case of loss or damage to the property of the Hotel, compensate for the damage in the amount according to the Price List;
- Strictly follow fire safety rules;
- When leaving the room, close the water taps, windows, turn off the lights, TV, close the room;
- Present the guest card at the request of the security service;
- Notify the hotel employee of your departure 20 minutes in advance by phone: 0, 8(8452) 242-224, or personally by telling about your departure to hotel manager at the hotel reception;
- When leaving the Hotel, please make a full payment for the services provided and hand over the room key.

19. It is prohibited:

- leave unauthorized persons in the room in your absence, and also give them the key from the

room;

- store bulky items, flammable materials and weapons in the room without proper permission and license;
- openly carry any type of civilian, service, combat weapons, including in the performance of official duties;
- use electric heating devices, except for those installed in the room;
- rearrange furniture, remove furniture, bedding, Terry bathrobes, towels, interior items from the room;
- keep animals and birds in the room;
- drink alcoholic beverages, as well as eat food
- in public areas of the Hotel, with the exception of catering establishments;
- take food out of restaurants with a Buffet service form»;
- smoking in rooms and other areas of the Hotel, as well as in places not designated for this purpose in accordance with Federal law No. 15 of 23.02.2013 "on the protection of citizens' health from exposure to ambient tobacco smoke and the consequences of tobacco consumption". In case of non-compliance with this prohibition, a fine will be imposed on the Guest in accordance with the order Of the Hotel Administration, and in case of damage caused by Smoking, the amount of such damage will be reimbursed in accordance with the current price List.

In case of violation of the conditions specified in this paragraph, the Hotel has the right to terminate the provision of hotel services unilaterally.

20. In case of forgotten things the Administration takes steps to return them to their owner. If the owner is not found, the forgotten items are disposed of.

21. Operator of Department for reception has the book reviews. It is available upon request sleeps.

22. All staff wear a badge indicating name and title.

23. In case of violation of clauses 15, 18, 19 of these Rules, residents may be evicted from the Hotel.

24. For the information of residents and guests: The hotel is equipped with a video surveillance system (except for rooms and toilet cubicles) in accordance with all the requirements of the legislation of the Russian Federation.