



Общество с ограниченной ответственностью

«Смайл Отель»

141008, Московская обл., г.Мытищи, ул.Колпакова, стр. 44, пом.2.06

141008, Московская обл., г.Мытищи, ул.Колпакова, стр. 44

+ 7 495 241 05 05, + 7 916 320 99 11

www.smile-hotels.ru

info@smile-hotels.ru

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

ООО «СМАЙЛ ОТЕЛЬ»

Сизова М.А.

«28» октября 2023 г.

**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
в SMILE Отеле.**

(далее по тексту — Правила)

1. Общие положения

- 1.1. ООО «СМАЙЛ ОТЕЛЬ» настоящими Правилами регламентирует порядок бронирования, заселения, проживания и оказания услуг в SMILE Отеле (далее – Отель).
- 1.2. Настоящие Правила разработаны на основании: Конституции Российской Федерации; Гражданского кодекса; Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ; Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»; Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 27 июля 2006 года N 140-ФЗ; Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853; Устава Общества; иных нормативно-правовых документов, касающихся осуществления гостиничной деятельности.
- 1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее - гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги Отеля исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем – Отелем, который оказывает гостиничные услуги потребителям.
- 1.4. Фирменное наименование, место нахождения и режим работы Отеля размещается на информационной вывеске у главного входа в Отель.
- 1.5. Режим работы Отеля – круглосуточный, круглогодичный.

2. Информация об услугах, порядок оформления проживания в Отеле и оплаты услуг.

- 2.1. Отель имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.
- 2.2. Оформление проживания Гостя в Отеле производится при предъявлении им: паспорта гражданина РФ. Заселение по водительскому удостоверению и заграничному паспорту гражданина Российской Федерации не допускается.
- 2.3. Заселение 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.
- 2.4. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).
- 2.5. Оформление проживания иностранных граждан производится при предъявлении следующих документов: заграничный паспорт (для стран с визовым режимом, в том числе и виза), миграционная карта.



Общество с ограниченной ответственностью

«Смайл Отель»

141008, Московская обл., г.Мытищи, ул.Колпакова, стр. 44, пом.2.06

141008, Московская обл., г.Мытищи, ул.Колпакова, стр. 44

+ 7 495 241 05 05, + 7 916 320 99 11

www.smile-hotels.ru

info@smile-hotels.ru

- 2.6. При регистрации Гостя Отель оформляет в Службе приема и размещения карточку Гостя, регистрационную карту.
- 2.7. При оформлении заселения Гостю выдается ключ от номера, который запрещается передавать третьим лицам. За утерю карты-ключа взимается штраф в размере 500 рублей.
- 2.8. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ». Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», Гость подписывает согласие на обработку персональных данных.
- 2.9. Во исполнение Закона от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации", администрация Отеля производит оформление и направление уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания на территории Российской Федерации.
- 2.10. Администрация Отеля не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Законом от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ.
- 2.11. Гость вправе забронировать номер заранее. Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки с помощью телефонной, электронной и факсимильной связей, а также путем непосредственного обращения в Службу приема и размещения Отеля.
- 2.12. Отель оставляет за собой право оформления услуг по бронированию номера путем выставления счета-подтверждения на заявленные услуги. При выставлении счета-подтверждения согласно заявке, Гость подтверждает услуги по бронированию путем внесения оплаты таких услуг согласно счету-подтверждению в течение пяти календарных дней. С момента поступления оплаты на расчетный счет Отеля бронирование номера является гарантированным для Гостя. Стоимость услуг по бронированию составляет не менее одного дня за каждого Гостя согласно заявленному тарифному плану. Гость оставляет за собой право произвести аннуляцию брони согласно условиям тарифа.
- 2.13. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом Отеля – 14:00 текущих суток по местному времени. Время выезда из Отеля – 12:00.
- 2.14. В период пребывания в Отеле Гость может производить оплату за приобретаемые дополнительные услуги:
 - наличными денежными средствами;
 - банковскими картами Мир, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, Visa, Visa Electron;
 - безналичным перечислением на банковские реквизиты Отеля.
- 2.15. При оплате банковской картой производится предварительная авторизация денежных средств на сумму, согласно предполагаемому сроку проживания. При выезде гостя производится отмена авторизации предварительной суммы, после чего происходит проведение операции «Оплата».
- 2.16. При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки.
- 2.17. В случае гарантированного бронирования при опоздании на сутки взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.
- 2.18. При опоздании более чем на сутки, бронирование аннулируется. В этом случае размещение в Отеле производится в порядке общей очереди при наличии номеров. Администрация Отеля оставляет за собой право взять оплату за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

- 2.19. В случае гарантированного (оплаченного) бронирования при заезде гостя до расчетного часа на срок более суток бронирование номеров осуществляется с предшествующих суток, при этом взимается дополнительная оплата за сутки проживания.
- 2.20. При негарантированном бронировании Отель бронирование номера сохраняется до 18:00 часов дня запланированного заезда после чего бронирование аннулируется.
- 2.21. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», размещение гостя до расчетного часа производится только при наличии свободных от брони номеров. Плата за проживание взимается за сутки.
- 2.22. При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в Службу приема и размещения за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен.
- 2.23. При продлении проживания в Отеле Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.
- 2.24. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.
- 2.25. При заезде Гостя до расчетного часа (с 0.00 до 14.00 часов) при наличии свободных мест в Отеле плата за проживание взимается в следующем порядке:
- с 0.00 до 08.00 – плата за половину суток;
 - с 8.00 до 14.00 – производится без доплаты при наличии свободных номеров. Питание гость оплачивает дополнительно согласно действующему Прейскуранту.
- 2.26. При задержке выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:
- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
 - от 6 до 12 часов после расчетного часа – за половину суток;
 - от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты)
- 2.27. При досрочном отъезде Гостя – физического лица возврат денежных средств происходит в следующем порядке:
- по уважительным причинам (тяжелая болезнь, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости, стихийные бедствия и катастрофы), подтвержденные подлинными документами установленного образца, Отель обязуется вернуть Гостю денежные средства, полученные за услуги в соответствии с их фактическим использованием. В случае предоставления Гостем факсовой копии подтверждающего документа или телеграммы с извещением об уважительных причинах, Гость обязуется предоставить Отелю подлинный или нотариально заверенный образец документа, подтверждающий уважительные причины, в течение 30 календарных дней;
 - если досрочный отъезд Гостя не обоснован уважительными причинами, денежные средства за неиспользованные дни возвращаются за вычетом фактически понесенных Отелем расходов.
- 2.28. При досрочном выезде Гостя из Отеля, направленного юридическими лицами, туристическими агентствами или посредниками (далее по тексту — Организация) размеры возмещения денежных средств оговариваются в рамках, заключенных между Гостем и юридическим лицом, агентством, посредниками договора.
- 2.29. При размещении Гостя, чье пребывание в Отеле оплачено по безналичному расчету Организацией по тарифу одноместного номера, дополнительное поселение Гостя в этот номер осуществляется по тарифу дополнительного места. Размещение на дополнительном месте рассчитывается от тарифа места в номере, которую выбирает Гость. При заезде Гостей, прибывших от Организаций по безналичному расчету, изменения в расселении осуществляются только на основании



Общество с ограниченной ответственностью

«Смайл Отель»

141008, Московская обл., г.Мытищи, ул.Колпакова, стр. 44, пом.2.06

141008, Московская обл., г.Мытищи, ул.Колпакова, стр. 44

+ 7 495 241 05 05, + 7 916 320 99 11

www.smile-hotels.ru

info@smile-hotels.ru

письменного согласия Организации, оплатившей пребывание Гостя. При отсутствии письменного согласия Организации дополнительное подселение в номер осуществляется по действующему тарифу за счет средств Гостя. При дополнительном подселении к Гостю, проживающему за наличный расчет, производится перерасчет с одноместного на двухместное размещение в соответствии с действующими в Отеле тарифами.

2.30. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

2.31. Полную информацию об Отеле: наименование, свидетельство о государственной регистрации, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, свидетельство о присвоении категории, стоимость услуг, перечень услуг, категория номеров с их описанием, перечень и стоимость дополнительных услуг, сведения о порядке и форме оплаты, настоящие Правила, сведения о точках общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания, сведения об органах осуществляющих контроль за оказанием медицинских услуг, сведения о местном органе по защите прав потребителей и иную информация согласно требованиям действующего законодательства РФ, - Гость может получить в Службе приема и размещения Отеля, а также на официальном сайте Отеля www.smile-hotels.ru.

3. Правила пребывания с детьми и подростками.

3.1. Гости, прибывшие на отдых с детьми, должны соблюдать настоящие Правила пребывания с детьми и подростками.

3.2. Дети от 8 до 17-ти лет размещаются в Отеле согласно утвержденным тарифам в зависимости от возраста ребенка.

3.3. Детям запрещено:

- самостоятельно играть в гостевых зонах и на лестничных площадках;
- до 12 лет пользоваться лифтом без сопровождения взрослых;
- посещение баров и ресторанов без присмотра родителей, а также развлекательных мероприятий для взрослых после 22.00;

3.4. В случае невыполнения настоящих Правил и наступления негативных последствий в отношении детей, администрация Отеля ответственности за их здоровье не несет.

4. Права и обязанности проживающих гостей.

4.1. Гость обязан:

- соблюдать установленный Отелем порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- с 23:00 вечера до 8:00 часов утра Гость обязан сохранять тишину в понимании положений закона города Москвы от 12.07.2002 г. № 42.
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Отеля на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 3-х экземплярах.
- не беспокоить других гостей, проживающих в Отеле, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;



Общество с ограниченной ответственностью
«Смайл Отель»

141008, Московская обл., г.Мытищи, ул.Колпакова, стр. 44, пом.2.06

141008, Московская обл., г.Мытищи, ул.Колпакова, стр. 44

+ 7 495 241 05 05, + 7 916 320 99 11

www.smile-hotels.ru

info@smile-hotels.ru

- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Отеля (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.).
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные Исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного Администратора Службы приема и размещения о своем выезде и сдать ключ.
- по истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.
- Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков.

4.2. Гостю запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться электронагревательными приборами;
- самостоятельно переставлять мебель в номере;
- нарушать покой проживающих гостей;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- проводить в Отель своих посетителей без регистрации в Службе приема и размещения;
- держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр. без согласования с Администрацией Отеля.

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

5. Права и обязанности администрации Отеля.

- 5.1. Отель обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг и полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты.



Общество с ограниченной ответственностью

«Смайл Отель»

141008, Московская обл., г.Мытищи, ул.Колпакова, стр. 44, пом.2.06

141008, Московская обл., г.Мытищи, ул.Колпакова, стр. 44

+ 7 495 241 05 05, + 7 916 320 99 11

www.smile-hotels.ru

info@smile-hotels.ru

5.2. Отель предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой медицинской помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер адресованной Гостю корреспонденции, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- пользование индивидуальным сейфом в номере;
- подключение к Интернету (Wi-Fi);
- вызов такси.

5.3. Отель вправе произвести замену предоставленного гостю номера в Отеле в случае выявления необходимости осуществления в занимаемом гостем помещении экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

5.4. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

5.5. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля в присутствии сотрудников службы безопасности Отеля. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Отеля располагает информацией о месте его нахождения.

5.6. Отель вправе отказать в обслуживании гражданам, состояние которых имеет признаки алкогольного или наркотического опьянения, и поведение которых может создать неудобства для Гостей Отеля.

5.7. В случае грубого нарушения Правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Отеля имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением Акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

5.8. Отель обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Отеле и условий, указанных в п.4.2. настоящих Правил. В случае обнаружения забытых вещей Отель принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.

5.9. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, банковских и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, Отель ответственности не несет.

5.10. В случае обнаружения забытых вещей Отель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Отель хранит забытую Гостем в Отеле вещь в течение шести месяцев с момента составления Акта о забытых вещах. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся в течение 2-х лет.



Общество с ограниченной ответственностью

«Смайл Отель»

141008, Московская обл., г.Мытищи, ул.Колпакова, стр. 44, пом.2.06

141008, Московская обл., г.Мытищи, ул.Колпакова, стр. 44

+ 7 495 241 05 05, + 7 916 320 99 11

www.smile-hotels.ru

info@smile-hotels.ru

- 5.11. Отель обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Отеля.
- 5.12. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Отеля.
- 5.13. Отель обязуется не проводить шумных мероприятий после 23.00, за исключением заранее оговоренных праздников и развлекательных программ.
- 5.14. Отель обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Отеля.

6. Порядок разрешения споров.

- 6.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора Службы приема и размещения и выдается по первому требованию гостя.
- 6.2. Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.
- 6.3. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.
- 6.4. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Отеля, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.
- 6.5. При отсутствии упомянутого выше акта рекламация не может быть принята к рассмотрению, требования Гостя считаются необоснованными.
- 6.6. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Отеля в Службу приема и размещения для составления соответствующего документа. В противном случае, Отель не несет ответственности за несохранность вещей.

7. Дополнительная информация.

- 7.1. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных комнат) систем видеонаблюдения.
- 7.2. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Отель руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853.
- 7.3. Во избежание недостачи или повреждения ценных вещей Гостя: драгоценностей, ценных бумаг, валюты, Отель рекомендует воспользоваться услугами персонального сейфа в номере и/или камеры хранения. В ином случае администрация Отеля не несёт ответственности за сохранность ценных вещей Гостя.

8. Конфиденциальность и защита персональных данных.

- 8.1. К персональным данным, сбор и обработку которых осуществляет Отель, относятся:
 - анкетные данные: ФИО число, месяц, год рождения и др.;
 - паспортные данные;
 - адрес регистрации и адрес места жительства;
- 8.2. Все персональные данные сотрудники Отеля получают непосредственно от субъекта персональных данных – Гостя.
- 8.3. Использование персональных данных Гостей (посетителей) осуществляется Отелем исключительно для предоставления услуг по проживанию или временному размещению, а также для предоставления дополнительных услуг.



Общество с ограниченной ответственностью

«Смайл Отель»

141008, Московская обл., г.Мытищи, ул.Колпакова, стр. 44, пом.2.06

141008, Московская обл., г.Мытищи, ул.Колпакова, стр. 44

+ 7 495 241 05 05, + 7 916 320 99 11

www.smile-hotels.ru

info@smile-hotels.ru

8.4. Отель вправе предоставлять или передавать персональные данные Гостей (посетителей) третьим лицам в следующих случаях:

- если раскрытие этой информации требуется для соблюдения закона, выполнения судебного акта;
- для оказания содействия в проведении расследований, осуществляемых правоохранительными или иными государственными органами;
- для защиты законных прав Гостя и Отеля.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

- 1 Приложение №1 к настоящему Приказу, (Правила пользования электрическими приборами в номерах SMILE Отель),
- 2.Приложение №2 к настоящему приказу (Правила противопожарной безопасности),
- 3.Приложение № 3 к настоящему приказу (Памятка по безопасности),
- 4.Приложение№4 к настоящему приказу (Правила размещения с домашними животными).

Мы благодарим Вас за понимание и соблюдение Правил.

Желаем Вам приятного отдыха!

Все гости Отеля имеют одинаковые права¹

¹ Находящиеся на территории России иностранные граждане в целом обладают всеми правами и несут ответственность за совершенные ими действия наравне с российскими гражданами. Исключение составляют дипломатические и консульские работники, а также иные категории лиц, на которых по каким-либо причинам согласно действующему российскому законодательству распространяется правовой иммунитет.

Уголовная, административная и гражданская ответственность иностранных граждан за действия, совершенные ими на территории России, в том числе и во время проживания в Отеле, наступает по тем же основаниям, что и для российских граждан.