



ARKA Hotel  
ООО «ОТЕЛЬ СЕРВИС»  
ОГРН 1176196037490

Св-во выдано Межрайонной инспекцией ФНС  
№ 23 по Ростовской области 08.08.2017г.  
ИНН 6166106059 КПП 616601001

Св-во о присвоении категории  
гостинице «4 звезды»

№78/16/398-2019 выдано ООО «Звезды Отелям»  
19.12.2019г., действительно до 18.12.2022г.

Факт. адрес: 344006, г. Ростов-на-Дону,  
ул. Большая Садовая, 114 А  
+7 (863) 285-56-05

www.arkahotel.ru  
info@ginzaproject.ru

г. Ростов-на-Дону

10 января 2022 г.

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В «ARKA Hotel»

Настоящие правила проживания разработаны в соответствии с Законом РФ №23000-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 №1853 (в ред. Постановления Правительства РФ от 01.04.2021 N 519) «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (далее – Постановление) и другими нормативно-правовыми актами, действующими на территории Российской Федерации и Ростовской области и регулирующими отношения в области предоставления гостиничных услуг.

### **1. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:**

- 1.1.«Отель» – имущественный комплекс, предназначенный для оказания гостиничных услуг, «ARKA Hotel», расположенный по адресу: Ростовская обл., г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, 114а;
- 1.2.«Сутки» – период времени, начинающийся с фактического момента заезда Потребителя и заканчивающийся расчетным часом выезда, установленного отелем следующего за днем заезда. В случае, если заезд Потребителя состоялся после 0:00, сутками считается период времени с фактического момента заезда до расчетного часа выезда дня заезда;
- 1.3.«Бронирование» – предварительный заказ Номеров (мест в Номерах) до даты заезда в Отеле Потребителем (Заказчиком). Исполнитель обязуется предоставить Потребителю (Заказчику) имеющийся в наличии Номер соответствующей категории, возможность забронировать конкретный Номер, принадлежащий данной категории, Исполнителем не предоставляется;
- 1.4. «Депозит» – денежные средства, оплачиваемые Исполнителю Потребителем или Заказчиком с их согласия в момент размещения в Отеле в качестве способа обеспечения оплаты Потребителем Дополнительных Гостиничных услуг из расчета 3000.00 рублей за весь сутки проживания в Отеле, в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;
- 1.5.«Дополнительные гостиничные услуги» – Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Отеле;
- 1.6.«Исполнитель» – ООО «Отель Сервис» с местом нахождения по адресу: Ростовская обл., г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, 114а, предоставляющее Потребителю Гостиничные услуги;
- 1.7.«Заказчик» -- физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее Гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу Потребителя;

1.8.«Потребитель» – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий (как самостоятельно, так и через Заказчика) и (или) использующий Гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

## **2. Условия размещения**

2.1.Режим работы отеля – круглосуточный.

2.2.При размещении Гость предоставляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, или иное удостоверение личности, согласно п. 19 Постановления), и вносит 100% оплату путем наличного расчета/безналичного расчета (пластиковые карты) за весь период проживания в Отеле.

2.3.Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

2.4.При размещении Гость в качестве гарантии оплаты дополнительных предоставленных услуг вносит Депозит, сумма и порядок внесения которого указаны в п. 3.15 настоящих Правил.

2.5.Договор заключается между Потребителем (Заказчиком) и Исполнителем при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Потребителя, в том числе:

- Паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- Паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- Свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- Паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- Временного удостоверения личности гражданина РФ;
- Паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- Документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- Разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- Вида на жительство лица без гражданства.

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

2.5.2. 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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

2.5.3. Регистрация потребителей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства 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

примем и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

2.5.4. Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

2.6. Иностранные гости обязаны предъявить миграционную карту.

2.7. При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель вправе отказать в размещении.

2.8. Условия, порядок и последствия отказа от Договора определены действующим законодательством РФ.

### **3. Порядок оплаты услуг, предоставляемых отелем**

3.1. Отель предназначен для временного проживания Гостей.

3.2. Режим работы Отеля – круглосуточный. Отель обеспечивает круглосуточное обслуживание Гостей, прибывающих и убывающих из Отеля.

3.3. Расчетный час выезда – 12:00 часов текущего дня по местному времени.

3.4. Расчетный час заезда, установленное в отеле – 15:00 часов текущего дня по местному времени.

3.5. Отелем установлена посуточная оплата проживания в номере. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Отеле не предусмотрены. Минимальный тариф на проживание – стоимость номера за сутки. Исключением, могут являться специальные промо-тарифы, которые вводятся в использование на основании отдельных приказов.

3.6. Условия раннего заезда:

3.6.1. если Гость заезжает с 03:00 до 15:00, до наступления расчетного часа заезда 15:00, то с Потребителя взимается плата за половину суток. Размещение при раннем заезде возможно только в случае наличия свободных номеров и по согласованию с администрацией отеля;

3.6.2. если Гость заезжает с 23:00 до 03:00, до наступления расчетного времени заезда 15:00, то с Потребителя взимается плата за полные сутки. Размещение при раннем заезде возможно только в случае наличия свободных номеров и по согласованию с администрацией отеля.

3.7. Условия позднего выезда:

3.7.1. если Гость выезжает с 14:00 до 18:00, после наступления расчетного времени выезда 12:00, то с Потребителя взимается плата за половину суток. Размещение при позднем выезде возможно только в случае наличия свободных номеров и по согласованию с администрацией отеля;

3.7.2. если Гость выезжает после 18:00, после наступления расчетного времени выезда 12:00, то с Потребителя взимается плата за сутки. Размещение при позднем выезде возможно только в случае наличия свободных номеров и по согласованию с администрацией.

3.8. При проживании менее суток (с 15:00 до 23:59 дня, следующего после дня заезда) плата взимается за одни сутки независимо от фактического времени заезда.

3.9. Тариф для каждой категории номеров за сутки и форма его оплаты устанавливается Отелем. Отель может использовать динамическое ценообразование и без предварительного уведомления Потребителя изменять значение тарифа неограниченное число раз в соответствии с действующим прейскурантом.

3.10. Тарифы, установленные соответствующим прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени. Тарифы номера для каждого Потребителя устанавливаются в момент подтверждения бронирования Отелем согласно действующему на такой момент прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – в момент оформления заезда Потребителя согласно прейскуранту, действующему на момент размещения Потребителя. В момент подтверждения бронирования Потребитель принимает и

соглашается с ценой номера и не может, в последствии, претендовать на перерасчет сумм, при их изменении, за услуги Отеля.

- 3.11. Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с расчетным часом, положениями настоящих Правил и действующим в отеле прейскурантом. По гарантированным бронированиям взимается предоплата. По негарантированным бронированиям предоплата взимается с согласия Потребителя.
- 3.12. Возможны следующие способы оплаты:
  - 3.12.1. Наличными при заезде на стойке регистрации. К оплате принимаются карты Visa, Euro/Master Card, JCB, МИР.
  - 3.12.2. Банковской картой при бронировании через Интернет. К оплате принимаются карты Visa, Euro/Master Card, JCB, МИР. В соответствии с ч. 9 ст. 7 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» прием платежей через сайт осуществляется только от физических лиц.
  - 3.12.3. Безналичный расчет возможен только для юридических лиц.
  - 3.12.4. Все расчеты производятся в рублях.
- 3.13. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется «Службой приема и размещения». Списание на номер дополнительных услуг возможно только при внесенном депозите в «Службе приема и размещения». По окончании депозита списание на номер невозможно.
- 3.14. С согласия Потребителя (Заказчика) Потребитель в момент размещения в Отеле оплачивает Депозит. Депозит является способом обеспечения оплаты Потребителем Дополнительных платных Гостиничных услуг, потребляемых им в Отеле, и может быть использован при расчете за данные Дополнительные услуги. При использовании Депозита (полностью или частично) в процессе проживания в Отеле, Потребитель производит пополнение Депозита до Неснижаемого остатка. При выезде Потребителя неиспользованная сумма Депозита подлежит возврату Потребителю. Согласием Потребителя (Заказчика) на оплату Депозита признается подписание Потребителем (Заказчиком) Договора. Гость может внести депозит наличными или безналичным способом расчета (банковской пластиковой картой).
  - 3.14.1. При внесении депозита наличными Гость может пользоваться дополнительными услугами мини-бара, прачечной и химчистки. Сумма депозита наличными не может быть менее 3000 (трех тысяч) рублей 00 коп.
  - 3.14.2. При внесении депозита безналичным способом Гость может пользоваться всеми дополнительными услугами Отеля, кроме трансфера и такси. Денежные средства блокируются на счете Гостя путем функции «пре-авторизации» до момента окончательного расчета Гостя с Отелем в сумме 1000 (одна тысяча) рублей 00 коп. Если сумма начислений на счете Гостя превышает сумму «пре-авторизированных» средств, ОТЕЛЬ вправе производить дополнительную пре-авторизацию средств со счета Гостя.
- 3.15. При наличии возможности, ОТЕЛЬ может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом.
- 3.16. За проживание детей в возрасте до 12 лет без предоставления места плата не взимается, детям в возрасте старше 12 лет по предварительной заявке Гостя может быть предоставлено отдельное место, плата в данном случае взимается на общих основаниях.
- 3.17. Размещение животных в Отеле допускается при согласии Гостя с условиями проживания с животными и внесении депозита в размере 5000 рублей.
- 3.18. ОТЕЛЬ предоставляет перечень услуг, входящих в цену номера:
  - проживание в номере;
  - замену постельного белья по просьбе гостя или на каждый третий день проживания;
  - дополнительные принадлежности (мочалка, бритвенный набор; расческа; набор для шитья; губка для обуви; тапочки);
  - пользование халатом, полотенцами;
  - пользование гладильной станцией, утюгом;

- посещение тренажерного зала;
  - просмотр ТВ-каналов;
  - доступ к Wi-Fi;
  - пользование кофе-машиной, чайником (предоставление кипятка), холодильником.
  - вызов скорой помощи, других специальных служб;
  - вызов такси;
  - доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю;
  - пользование медицинской аптечкой;
  - побудка к определенному времени.
- 3.19. ОТЕЛЬ предоставляет иные платные услуги, оказываемые за отдельную плату (на основании утвержденного Приказа).
- 3.20. Для иностранных граждан ОТЕЛЬ может предоставлять услугу по оформлению визового приглашения путем использования сторонних сервисов. Данная услуга предоставляется в случае выполнения Потребителем следующих требований:
- 3.20.1. гарантии первых суток в Отеле;
- 3.20.2. оплаты услуги по оформлению визового приглашения в соответствии с установленными ценами.
- 3.21. При выезде из ОТЕЛЯ Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги на стойке Службы приема и размещения и сдает ключ от номера. В случае если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Гость получает полный или частичный возврат депозита.

#### **4. Условия и отмена бронирования**

- 4.1. Бронирование мест производится на основании заявки переданной посредством факсимильной, почтовой, электронной, телефонной или иной связи, дающей возможность установить отправителя.
- 4.2. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания, в качестве минимальной гарантийной суммы, с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.
- 4.3. В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за 1 сутки проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за 3 (трое) суток (72 часа) до предполагаемого дня заезда (15:00 по местному времени), предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование переходит в статус Негарантированное и аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.
- 4.4. В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за 3 (трое) суток (72 часа) до предполагаемого дня заезда предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование не аннулируется до поступления письменного отказа Гостя от бронирования или до даты истечения срока проживания в Отеле. При отсутствии письменного отказа от бронирования и услуги проживания Гостя в течение оплаченного срока, плата за каждые сутки услуги проживания Гостя возврату не подлежит.
- 4.5. В случае отказа (аннуляции) Гостя от гарантированного бронирования письменное уведомление о такой отмене должно быть направлено способом, обеспечивающим получение отделом бронирования отеля такого уведомления, но не позднее, чем за 72 часа до официально установленного расчетного часа заезда, кроме периодов высокой загрузки номерного фонда отеля. В случае нарушения указанного условия, с гостя взимается штраф в размере понесенных расходов за фактический простой номера(ов). Заявка считается аннулированной после получения письменного подтверждения отдела бронирования ОТЕЛЯ.
- 4.6. При негарантированном бронировании аннуляция заявки происходит автоматически, без предварительного уведомления, если Гость не прибыл в гостиницу до 18:00 (если Гостем не указано другое время заезда).
- 4.7. ОТЕЛЬ вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

4.8. В случае отказа Потребителя от размещения в день заезда (поселения) возврат полной суммы производится, если Потребитель подошел к стойке службы приема и размещения в течение 30 минут после размещения и не воспользовался номером. Если Потребитель воспользовался номером и/или подошел к стойке с целью отказа от номера позднее 30 минут после размещения – возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

## **5. Условия размещения в Отеле вне очереди**

5.1. Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Отеле размещаются:

- 5.1.1. Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена славы;
- 5.1.2. Участники Великой Отечественной войны;
- 5.1.3. Инвалиды первой, второй и третьей групп и лица, сопровождающие их.
- 5.1.4. Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов исполнительной власти и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).

## **6. Обязанности Гостя**

6.1. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется по ценам согласно утвержденному Генеральным менеджером прейскуранту.

6.2. Соблюдать чистоту и порядок.

6.3. Соблюдать тишину.

6.4. Соблюдать правила пожарной безопасности.

6.5. Покидая номер закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы.

6.6. По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

6.7. При обнаружении неисправностей в номере сообщить об этом в Службу приема и размещения по телефону.

## **7. В Отеле не разрешается**

7.1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.

7.2. Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку гостя.

7.3. Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования Администрации Отеля

7.4. Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50X50 см должны храниться в камере хранения отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей), взрывчатые, токсичные материалы, оружие. Оружие, как и другие ценные вещи должны храниться в сейфе.

7.5. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

7.6. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией отеля.

7.7. Курить во всех номерах запрещено, холлах и помещениях отеля запрещено. За нарушение данного правила установлен штраф в размере 5000 (пять) тысяч рублей.

7.8. Нарушать покой других Гостей, создавая шум.

7.9. 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.

7.10. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях отеля (лобби, холлы этажей).

7.11. Выносить, без разрешения администрации, имущество Отеля, размещенное в номерах и общественных зонах отеля.

## **8. Обязанности Отеля**

8.1. Обеспечивать заявленное Отелем материально-техническое оснащение номеров, набор предоставленных услуг в соответствии с требованиями, установленными к номерам гостиницы, применительно к категории, присвоенной гостинице.

8.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо в «Службе приема и размещения» Отеля.

- 8.3. Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в «Службе приема и размещения» Отеля.
- 8.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.
- 9. Дополнительная информация об условиях проживания**
- 9.1. В целях безопасности Гостю необходимо зарегистрировать своих Гостей в службе приема и размещения. При отсутствии у посетителей Гостя документов, удостоверяющих личность, Гость подписывает соглашение о том, что освобождает Отель от ответственности за нахождение в его номере незарегистрированных посетителей/посетителей без документов. Аналогично, ответственность с Отеля снимается, если Гость самостоятельно провел своих гостей в номер без уведомления администрации отеля.
- 9.2. Отель имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Отеле в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Отеля.
- 9.3. Гость вправе в любое время отказаться от размещения при условии оплаты Отелю фактически понесенных им расходов.
- 9.4. В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле при отсутствии Гостя по месту проживания с 12:00 до 21:00 (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Отеля вправе создать комиссию, члены которой вправе войти в номер, произвести опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, и освободить номер от данного имущества. При этом материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в «Службе приема и размещения», остальные вещи помещаются на хранение в «Багажную комнату» Службы приема и размещения.
- 9.5. Порядок и правила хранения и получения имущества из «Камеры забытых и найденных вещей», утвержден Операционным директором Отеля и находится в «Службе приема и размещения».
- 9.6. Отель, в соответствие со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.
- 9.7. Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, только если они были сданы на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в «Службе приема и размещения».
- 9.8. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Отеля в «Службу приема и размещения». В противном случае, Отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.
- 9.9. В случае обнаружения забытых вещей Отель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Отель хранит забытую Гостем в Отеле вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 6 месяцев согласно инструкции «Забытые и найденные вещи».
- 9.10. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- 9.11. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Отель руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановления Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ».
- 9.12. Отель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Отеля.

**«Утверждено»**

Операционный директор, ООО «Отель Сервис»

Пелле А.В.

