



ИП Артемова  
Фактический адрес: 620075, Россия,  
г. Екатеринбург, ул. Красноармейская, 23

Тел.: +7 (343) 312-37-37, 355-38-97  
premier.websale@ustagroup.ru  
www.premier-hotel.ru www.ustahotels.ru

## Положение о порядке проживания гостей в отелях сети

### 1. Общие положения

- 1.1 Под понятием «отель» следует понимать: территорию отеля и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.
- 1.2 Под понятием «гость отеля» следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся его услугами отеля, включая услуги по проживанию.
- 1.3 Под понятием «посетитель отеля» следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся его услугами без услуг по проживанию.
- 1.4 Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное сотрудниками отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.
- 1.5 Под понятием «неоказанная услуга» следует понимать невыполнение сотрудниками отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
- 1.6 Под понятием «не в полной мере оказанная услуга» следует понимать услугу, которая была оказана не вовремя или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.
- 1.7 Под понятием «грубое нарушение правил проживания в отеле» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушают нормы законодательства РФ.

### 2. Обязанности отеля по предоставлению услуг

- 2.1 Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги
- 2.2 Осуществлять в специально установленных местах размещение автотранспорта
- 2.3 Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах отеля
- 2.4 Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля
- 2.5 Не проводить шумных мероприятий на территории отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23:00
- 2.6 Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры отеля.
- 2.7 В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.





ИП Артемова  
Фактический адрес: 620075, Россия,  
г. Екатеринбург, ул. Красноармейская, 23

Тел.: +7 (343) 312-37-37, 355-38-97  
premier.websale@ustagroup.ru  
www.premier-hotel.ru www.ustahotels.ru

### 3. Права гостя

- 3.1 Пользоваться всеми объектами отеля в установленном регламентом рабочего времени интервале.
- 3.2 Получать информацию по работе объектов отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.
- 3.3 Проводить на территорию отеля лиц посещающих гостей отеля, приобретая специальный пропуск посетителя отеля.
- 3.4 Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

### 4. Обязанности гостя

- 4.1 В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового собрания гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.
- 4.2 Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля, прописанными на доске документации каждого объекта.
- 4.3 Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах отеля.
- 4.4 В период с 23:00 до 09:00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.
- 4.5 Своевременно оплачивать счёт за оказанные услуги.
- 4.6 Беречь имущество отеля, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба возмещать убытки, причиненные имуществу.

### 5. Порядок оплаты гостем оказываемых ему услуг осуществляется следующим образом:

- 5.1 В случае заключения гражданско-правового договора между Гостем и Гостиницей, Гость производит оплату услуг Гостиницы в сроки и в порядке, согласованные в договоре.
- 5.2 В случае наличия подтвержденной Гостиницей заявки на бронирование, Гость производит оплату согласованных услуг в сроки и в порядке, указанных в подтвержденной заявке на бронирование.
- 5.3 В случае, если заезд Гостя осуществляется при отсутствии заключенного между Гостем и Гостиницей гражданско-правового договора и без подтвержденной заявки на бронирование, то оплата Гостем производится в день его заселения в Гостиницу и в полном размере (100% от тарифа, утвержденного Гостиницей на день его заезда).







ИП Артемова  
Фактический адрес: 620075, Россия,  
г. Екатеринбург, ул. Красноармейская, 23

Тел.: +7 (343) 312-37-37, 355-38-97  
premier.websale@ustagroup.ru  
www.premier-hotel.ru www.ustahotels.ru

## 6. Порядок возврата средств за неоказанные услуги

Возврат за услугу проживания при отказе гостя от данной услуги осуществляется не более чем через 30 мин. после заезда гостя (оформления гостя для пребывания в гостинице), при условии, что услугами не воспользовались (нет следов пребывания гостя в номере, не требуется дополнительная уборка и т.д.), в противном случае, отказ от услуг после указанного времени признается сторонами как оплата исполнителю фактически понесенных им расходов для оказания услуг (т.е. денежные средства за услуги гостю не возвращаются).

Утверждаю/Confirmation



Управляющий директор/Manager  
Примак В.С./Primak Valeriia