

УТВЕРЖДАЮ

директор

ООО УК «МИРОТЕЛЬ»

ОГРН 1245400033944



Григун О.В.

2025 г.

## Правила

### бронирования, проживания и оплаты услуг в апарт-отеле «МИРОДОМ»

Уважаемые гости!

В нашем апарт-отеле работает круглосуточная стойка регистрации.

#### Основные термины и определения

**Гостиница** - предназначенные для оказания гостиничных услуг помещения, входящие в состав здания Гостиницы с подземной автостоянкой, расположенного по адресу: 630090, город Новосибирск, Проспект Академика Лаврентьева, дом 21.

**Гости** - физические лица, которым исполнитель оказывает или будет оказывать гостиничные и дополнительные услуги, и на которых распространяются права и обязанности, установленные в настоящих правилах.

**Исполнитель** - Общество с ограниченной ответственностью УК «МИРОТЕЛЬ» ОГРН 1245400033944, предоставляющее гостиничные и дополнительные услуги. Исполнитель вправе привлекать для исполнения своих обязанностей третьих лиц.

**Заказчик** - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в пользу гостя (гостей);

**Гостиничные услуги** - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая дополнительные (сопутствующие) услуги, перечень которых определяется исполнителем.

**Дополнительные услуги** - сопутствующие гостиничным услуги, которые призваны сделать пребывание гостей в гостинице наиболее комфортным, преимущественно коммунально-бытового, автосервисного, туристского, спортивно-оздоровительного и другого характера, и за которые может взиматься дополнительная плата. Перечень и стоимость дополнительных услуг устанавливаются исполнителем и опубликованы на сайте исполнителя <https://mirodom.com/>

**Гостиничный номер** - одна или несколько комнат в гостинице.

**Бронирование** - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице, производимый Отделом продаж и бронирования исполнителя по заявкам.

**Заявка** - запрос на бронирование, поданный заказчиком исполнителю, в соответствии с установленными настоящими правилами формой и способом. Заявка определяет следующие параметры бронирования: срок проживания, количество человек, тип номера (категорию), порядок размещения (твин, одно/двух-местное, с дополнительным местом, если оно предусмотрено для данной категории номера), стоимость, наличие детей до 12 лет, с указанием возраста и количества, а также перечень дополнительных услуг.

В зависимости от вида, бронирование имеет разные режимы подачи заявки, гарантирования, аннулирования.

Виды бронирования:

**Индивидуальное** - от 1 (Одного) до 9 (Девяти) номеров включительно;

**Групповое** - от 10 (Десяти) номеров и выше.

**Гарантирование бронирования** - предоставление заказчиком и (или) гостями исполнителю своей гарантии (беспорного безотзывного обязательства) оплатить гостиничные и дополнительные услуги, а также произвести в адрес исполнителя иные платежи в сроки, установленные настоящими правилами.

В связи с этим бронирование бывает:

**Гарантированное** - бронирование, осуществленное исполнителем на основании заявки заказчика и (или) гостя и оплаченное заказчиком и (или) гостем (или гарантированное в порядке, установленном настоящими правилами).

**Негарантированное** - бронирование, осуществленное исполнителем на основании заявки заказчика бронирования и (или) гостя на условиях оплаты в момент заселения гостя.

**Аннулирование бронирования** - способ и порядок отказа от заявки заказчиком бронирования и (или) гостем полностью или частично.

**Тарифы** - тарифы на оказание гостиничных услуг.

Тарифы определяются:

а) действующим прайс-листом исполнителя, опубликованным на сайте <https://mirodom.com/>

б) соглашением между исполнителем и заказчиком. Такое соглашение также может предусматривать и другие индивидуальные условия бронирования и заключается в письменном виде;

в) действующими акциями исполнителя.

**Заезд** - фактические или предполагаемые (указанные в заявке) дата и время прибытия гостей в гостиницу. Заезд осуществляются в соответствии с настоящими правилами, если подтвержденной заявкой не согласовано иное.

**Выезд** - фактические или предполагаемые (указанные в заявке) дата и время выезда гостей из гостиницы. Выезд осуществляются в соответствии с настоящими правилами, если подтвержденной заявкой не согласовано иное.

**Экспресс-выезд** - дополнительная услуга, которая заключается в ускоренной процедуре выезда гостя из гостиницы и которая возможна на условиях гарантированного бронирования.

**Пре-чек** - предварительный чек за услуги, оказанные гостю, а также на иные платежи, причитающиеся исполнителю. Предъявляется гостю по требованию или в рамках услуги экспресс-выезда, с целью проверки и дальнейшей оплаты.

**Сутки** - временной интервал с 14:00 часов дня заезда (предполагаемого заезда) гостей до 12:00 часов следующего дня.

**Номеро-ночь** - один гостиничный номер, занятый на одну ночь.

**Депозит** - денежные средства, которые заказчик и (или) гость размещает на счетах или в кассе исполнителя в счет оплаты будущих услуг.

На сумму депозита проценты за его использование исполнителем не начисляются и владельцу депозита не выплачиваются.

**Приоритетное бронирование (приоритет)** - по своему усмотрению и по основаниям, предусмотренным настоящими правилами, исполнитель вправе присваивать бронированиям приоритет. Приоритет может устанавливаться в зависимости от:

- а) Наличия депозита (предоплаты);
- б) Наличия дополнительных гарантий;
- в) Тарифа бронирования.

**Преавторизация банковской карты** - предварительное блокирование исполнителем денежных средств на счете заказчика бронирования и (или) гостя, в размере необходимого обеспечения исполнения обязательства заказчика бронирования и (или) гостя перед исполнителем.

Службы, осуществляющие взаимодействие с гостями:

**Служба приема и размещения** - подразделение гостиницы, осуществляющее прием и регистрацию прибывающих гостей, их размещение в номера, расчеты за оказанные услуги, а также выезд гостей.

**Служба продаж и бронирования** - подразделение гостиницы, осуществляющее прием заявок и их обработку.

**Служба номерного фонда** - подразделение гостиницы, осуществляющее поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений (холлов, фойе, переходов, коридоров), приемку номеров, смену постельного белья и полотенец, обновление информационных материалов, инженерно-техническое обслуживание номеров.

**Служба безопасности (охраны)** – охранное предприятие, осуществляющее обеспечение и поддержание порядка и безопасности гостей на территории гостиницы;

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации № 1085 от 09 октября 2015 года.

1.2. В настоящих правилах применяется 24-часовой формат местного времени.

1.3. Настоящие правила регулируют взаимоотношения исполнителя и гостей в процессе оказания им гостиничных и дополнительных услуг.

1.4. Настоящие правила для сведения гостей представлены на стойке Службы приема и размещения (далее по тексту – СПиР), а также на сайте исполнителя по адресу <https://mirodom.com/>

1.5. Выполнение настоящих правил обязательно для исполнителя, заказчика и гостей.

## 2. Номера

2.1. Апартамент-отель «МИРОДОМ» предлагает своим гостям 15 (Пятнадцать) номеров различных типов (категорий): стандарт, комфорт, люкс. Количество гостей в номере, ограничено типом номера.

2.2. Описание номеров гостиницы.

2.2.1. Все номера гостиницы оснащены:

- повышенной звукоизоляции;
- системами вентиляции, кондиционирования и отопления, обеспечивающими высококомфортный климат-контроль и свежий воздух;
- удобной рабочей зоной с письменным столом, телефоном, телевизором, сейфом, чайной станцией;
- шкафом;
- кухонной зоной со всеми принадлежностями;
- ванной комнатой, оборудованной душевой кабиной;
- бесплатными туалетно-косметическими принадлежностями премиум-класса;
- халатами;
- тапочками;
- феном
- утюгом и гладильной доской;
- полотенцами;
- сатиновым постельным бельем;
- подушками и одеялами из экологически чистых гипоаллергенных материалов;

2.2.2. Телефон в каждом номере оснащен кнопкой «CareLine» (Линия заботы), с помощью которой гость сможет незамедлительно получить полную информацию о гостинице и оказываемых услугах, сообщить о проблеме, с уверенностью, что она будет решена аккуратно, точно и в нужное гостю время;

2.2.3. Чайная станция;

Пополнение набора в течение одних суток может предоставляться по запросу и за это может взиматься плата;

2.3. Типы номеров:

Типы номеров	Описание	Максимальное количество гостей	Возможность предоставления дополнительных кроватей

Стандарт (одно/двухместный, твин)	Общая площадь 25 м2, кухонная зона, ванная комната с душевой кабиной, 1 большая двуспальная кровать или 2 односпальные кровати		Нет
Комфорт	Общая площадь 40 м2, кухонная зона, ванная комната с душевой, гостиная зона, 1 большая двуспальная кровать, диван		Есть
Люкс	Общая площадь 55 м2, кухонная зона, ванная комната с душевой, гостиная зона, 1 большая двуспальная кровать, диван		Есть

### 3. Условия проживания

3.1. Режим работы гостиницы – круглосуточный. Заезд и выезд в гостиницу осуществляется согласно установленному расчетному часу - для заезда гостей 14.00 часов, для выезда 12.00 часов последнего дня проживания.

3.2. Первоочередное право на размещение в гостинице получают гости, осуществившие гарантированное бронирование.

Право на внеочередное обслуживание в гостинице имеют: Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы; инвалиды детства, инвалиды I группы и одно лицо, сопровождающее его; участники СВО, инвалиды и участники Великой Отечественной войны сотрудники фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).

Другие гости размещаются в порядке общей очереди.

3.3. Для получения гостиничных и дополнительных услуг гости представляют в СПИР документы, удостоверяющие их личность, оформленные в установленном порядке:

3.3.1. Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

3.3.2. Свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

3.3.3. Паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

3.3.4. Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

3.3.5. Документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

3.3.6. Разрешение на временное проживание лица без гражданства;

3.3.7. Вид на жительство лица без гражданства.

3.4. Размещение граждан, по их прибытии, производится на срок, указанный в подтвержденном бронировании, а для иностранных граждан дополнительно - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

3.5. Заселение гостей, не имеющих при себе документа, удостоверяющего личность, запрещено.

3.6. При заселении гостя СПиР осуществляет регистрацию гостя и выдает ему Карту гостя (электронный ключ или код доступа), обеспечивающую доступ в номер на забронированный период проживания.

3.7. Исполнитель вправе отказать в заселении лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, а также лицам, в поведении которых есть признаки агрессивности и (или) неадекватности.

3.8. Забронированный номер, при условии гарантированного бронирования, сохраняется за гостем до 03.00 часов утра дня, следующего за днем запланированного заезда гостя, и может быть в течение этого времени предоставлен данному гостю (поздний заезд). Далее статус бронирования может быть изменен в соответствии с условиями примененного тарифа.

3.9. Забронированный номер, при условии негарантированного бронирования, сохраняется за гостем до 18.00 часов дня запланированного заезда гостя и может быть в течение этого времени предоставлен данному гостю (поздний заезд).

3.10. При позднем заезде гостя оплата взимается как за полные сутки проживания.

3.11. В случае несвоевременного отказа от бронирования или не заезда гостя позднее сроков, указанных в пунктах 3.8, 3.9 настоящих правил, гость обязан оплатить исполнителю стоимость номера забронированной категории за 1 (Одни) сутки, а бронирование аннулируется.

3.12. При позднем выезде (позднее расчетного часа) гостя оплата производится в следующем порядке (при условии предварительного согласования со СПиР и наличия свободных номеров):

3.12.1. Выезд до 18.00 часов - плата за половину суток;

3.12.2. Выезд после 18.00 часов - плата за полные сутки.

3.13. При условии гарантированного бронирования гости могут воспользоваться услугой экспресс-выезда.

В этом случае гость:

- при заезде получает на стойке регистрации для самостоятельного заполнения авторизационную форму;

- в свободное время проверяет пре-чек, предоставленный ему исполнителем накануне выезда из гостиницы;

- при выезде отдает заполненную форму и подписанный пре-чек на стойку регистрации или оставляет их в номере;

- Если гость не заявляет разногласий по пре-чеку, но при этом не подписывает его и (или) при выезде не передает его на стойку регистрации, и (или) не оставляет в номере, считается, что он согласен с информацией, указанной в пре-чеке и акцептовал его оплату.

3.14. Для получения услуги экспресс-выезда оплата гостиничных и дополнительных услуг, в размере не менее суммы пре-чека плюс стоимости мини-бара, должна быть гарантирована один из следующих способов:

3.14.1. Банковской картой гостя;

3.14.2. Депозитом гостя;

3.14.3. Гарантийным письмом организации, с которой исполнителем заключен договор об оказании корпоративных гостиничных услуг.

3.15. При проживании менее суток плата взимается за полные сутки, с условием освобождения номера не позднее расчетного часа, установленного исполнителем для выезда из гостиницы.

3.16. По согласованию с исполнителем (при условии гарантированного бронирования и наличия свободных номеров) возможен ранний заезд гостя в гостиницу – с 06.00 часов до установленного исполнителем расчетного часа заезда. При раннем заезде гостя с него или заказчика взимается дополнительная оплата в размере 50 (Пятидесяти) процентов от стоимости номера забронированной категории за 1 (Одни) сутки;

3.17. В случае раннего заезда и (или) позднего выезда гостям рекомендуется поставить исполнителя в известность в момент бронирования или как можно раньше.

3.18. При раннем заезде гостя, если такой заезд происходит по согласованию с исполнителем без дополнительной оплаты, уборка номера в день, когда гость заехал, не производится, завтрак предоставляется за дополнительную плату.

3.19. Дети до 3 (Трех) лет размещаются в номере на основных местах бесплатно, без предоставления завтрака. Детская кроватка предоставляется по запросу и при наличии.

Дети от 3 (Трех) лет до 12 (Двенадцати) лет размещаются в номерах бесплатно.

Дети старше 12 (Двенадцати) лет размещаются на общих основаниях.

Если иное не согласовано с исполнителем, в номерах категории «Стандарт» размещается не более 1 (Одного) ребенка, в номерах категории «Комфорт» и «Люкс» размещается не более 2 (Двух) детей.

3.20. Если исполнитель по каким-либо причинам не имеет возможности заселить гостя в соответствии с гарантированным бронированием, он извещает об этом гостя не менее чем за 12 (Двенадцать) часов до момента предполагаемого заезда.

При согласии гостя исполнитель обязуется поселить его в другую гостиницу, категорией не ниже, предоставив трансфер туда-обратно, и оплатить стоимость номера (номеров) за одну ночь проживания, а также местные и (или) междугородние телефонные переговоры гостя из расчета не более 500 (Пятисот) рублей на гостя, включая налоги, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

3.21. При отсутствии информации о продлении периода проживания гостя в момент наступления расчетного часа электронный ключ от номера блокируется, новый ключ выдается только после согласования гостя со СПиР условий продления проживания. При этом исполнитель вправе предложить гостю другой номер.

#### **4. Условия бронирования**

4.1. Исполнитель осуществляет бронирование путем принятия от заказчика (гостя) сведений для осуществления бронирования посредством:

4.1.1. Электронной почты: reservation@mirodom.com;

4.1.2. Телефонной связи +7 (905) 930-19-21;

4.1.3. Заполнения формы заявки на сайте исполнителя <https://mirodom.com/>;

4.1.4. Личного заявления заказчика;

4.1.5. Почтовой и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от заказчика (гостя);

4.1.6. Бронирования на онлайн-порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг исполнителя, в сети Интернет.

В этом случае режим бронирования, внесения изменений и аннулирования (частичного аннулирования) бронирования, а также тарифы и условия их применения могут отличаться от условий исполнителя, установленных настоящими правилами и прайс-листом исполнителя соответственно.

Все права и обязанности онлайн-порталов и заказчика (гостя) регулируются отдельным договором, заключенным между указанными в настоящем абзаце сторонами.

Исполнитель не несет ответственности в случае предъявления гостями каких-либо претензий, связанных с тем, что интернет-портал предоставил им недостоверную и (или) неполную информацию об услугах, оказываемых в гостинице.

4.1.7. Бронирование может производиться по предварительному запросу гостя через компанию-контрагента исполнителя (компаний, с которыми исполнитель заключил договор на оказание корпоративных гостиничных услуг, агентский договор, иной договор на предоставление гостиничных услуг).

Такое бронирование является гарантированным и возможно при наличии заявки от контрагента, внесения им обеспечительного платежа в размере 100 (Ста) процентов от стоимости гостиничных и заявленных дополнительных услуг за весь период проживания в гостинице либо путем оплаты выставленного исполнителем счета, или способом, согласованным в соответствующем договоре между исполнителем и контрагентом.

Договорами на оказание корпоративных гостиничных услуг, заключенными с компаниями-контрагентами, устанавливаются режимы бронирования, его изменения и аннулирования (частичного аннулирования), определяется перечень и стоимость услуг исполнителя, а также иные условия предоставления гостиничных услуг исполнителем заказчику и его гостям.

4.2. Заказчик при подаче заявки указывает:

4.2.1. Сроки проживания, даты заезда и выезда гостей;

4.2.2. Порядок размещения гостей (одноместное, двухместное);

4.2.3. Количество бронируемых номеров;

4.2.4. Категории номеров;

Фамилию, имя, отчество каждого гостя (если на момент подачи заявки личные данные гостей заказчику неизвестны, заявка может быть подана с указанием количества гостей, с учетом положений пункта 4.18 настоящих правил);

4.2.6. Способ оплаты и (или) гарантирования гостиничных и заявленных дополнительных услуг.

4.3. Заказчик вправе подать заявку в любое время до заезда гостей, с учетом положений, изложенных в пунктах 4.4, 4.5, 4.9, 4.14, 4.16-4.18 настоящих правил.

4.4. Чем раньше произведено и оплачено бронирование, тем оно имеет более высокий приоритет, то есть исполнитель вправе отдать предпочтение такой заявке против других заявок.

4.5. В связи с этим исполнитель рекомендует подавать заявку заблаговременно, не позднее, чем за 24 (Двадцать четыре) часа до заезда гостей.

4.6. При заключении договора об оказании гостиничных услуг с заказчиком может быть согласована специальная форма заявки на бронирование.

4.7. Групповое бронирование осуществляется на основании договора на групповое бронирование и оказание гостиничных услуг, устанавливающего режимы бронирования, его изменения и аннулирования (частичного аннулирования), определяющего перечень и стоимость услуг исполнителя, а также иные условия предоставления гостиничных услуг исполнителем заказчику.

4.8. Бронирование возможно только при наличии свободных номеров запрашиваемого типа на указанный в заявке период.

4.9. Исполнитель обязан рассмотреть заявку заказчика в течение 24 (Двадцать четыре) часов с момента ее получения.

В случае поступления заявки на бронирование в последний рабочий день недели или предпраздничный день, исполнитель оставляет за собой право рассмотреть заявку не позднее 12:00 часов следующего первого рабочего дня.

4.10. Подтверждение заявки исполнителем производится путем выставления счета на оплату услуг исполнителя, в котором содержатся следующие сведения: наименование исполнителя, заказчик (гость), категории номеров, количество забронированных номеров, цена, условия бронирования, срок проживания в гостинице, срок оплаты счета и (или) авансового платежа (если предусмотрен).

4.11. Если счет в установленный срок заказчиком (гостем) не оплачен, бронирование считается негарантированным, а просроченный к оплате счет, в части стоимости номера, аннулируется. Оплата номера по такому бронированию осуществляется заказчиком (гостем) по тарифу, действующему на дату заезда.

4.12. При бронировании в порядке, установленном подпунктом 4.1.2 настоящих правил, при условии наличия свободных номеров, возможно моментальное подтверждение бронирования, которое допускается в устной форме. В этом случае действует следующий упрощенный порядок бронирования:

4.12.1. Негарантированное бронирование действительно в течение 24 (Двадцати четырех) часов, но не позднее 18:00 часов дня заезда. По истечении указанных сроков по усмотрению исполнителя бронирование либо аннулируется, либо заказчику может быть предложено изменить статус бронирования на гарантированное. Для этого заказчик направляет согласованным с исполнителем способом следующие документы:

- копию паспорта (первую страницу и страницу с регистрацией по месту жительства);
- свои реквизиты для выставления счета (с указанием адреса/способа передачи счета);
- копию банковской карты с обеих сторон, если гарантирование происходит с помощью банковской карты, и заполненную форму преавторизации банковской карты, опубликованную на сайте исполнителя <https://mirodom.com/>.

4.12.2. Получив устное подтверждение исполнителя, заказчик может оплатить услуги исполнителя в согласованном размере в любом отделении банка, почтовым переводом и иным удобным ему способом, сославшись в основании платежа на номер счета и (или) просто указав Ф.И.О. гостя. Реквизиты для оплаты находятся на сайте исполнителя <https://mirodom.com/>.

4.12.3. Факт бронирования является подтверждением, что заказчик ознакомлен и согласен с настоящими правилами.

4.13. При бронировании в порядке, установленном подпунктом 4.1.4 настоящих правил, заказчик при предъявлении паспорта в СПиР заполняет соответствующие формы на стойке регистрации и либо сразу оплачивает бронирование, либо гарантирует его в установленном настоящими правилами порядке.

4.14. Исполнитель, при получении заявки любым из вышеперечисленных способов, вправе в одностороннем порядке отказаться от подтверждения заявки в случае отсутствия возможности оказать заказчику (гостям) услуги на условиях, указанных в заявке, в том числе из-за невозможности размещения в указанные заказчиком (гостями) сроки, отсутствия необходимого количества номеров и (или) соответствующих типов номеров, действия приоритетов.

4.15. Все условия проживания гостей должны быть согласованы и утверждены исполнителем и заказчиком не позднее, чем за 24 (Двадцать четыре) часа до заезда.

4.16. После подтверждения заявки исполнителем любые изменения подтвержденного бронирования, если это не влечет за собой изменения количества номеров, допускаются не позднее 1 (Одного) рабочего дня до заезда и только посредством письменного обращения к исполнителю.

За внесение изменений в подтвержденное бронирование более 2 (Двух) раз исполнителем может взиматься дополнительная плата.

4.17. Независимо от сроков подачи заявки заказчиком исполнитель вправе потребовать от заказчика уплатить неустойку в размере 100 (Ста) процентов стоимости номера, бронирование которого было аннулировано или изменено из расчета за 1 (Одни) сутки или за весь период бронирования, в зависимости от условий примененного тарифа, если аннулирование (частичное аннулирование), изменение подтвержденного бронирования произведены заказчиком за 1 (Одни) сутки и менее до предполагаемого заезда.

4.18. Если заказчик не может сообщить исполнителю точное количество номеров при бронировании, исполнитель выставляет заказчику счет исходя из максимально возможного количества номеров, которые могут потребоваться заказчику.

4.19. Заказчик (гость) не вправе требовать изменения согласованных в момент подтверждения бронирования цен гостиничных услуг и (или) заявленных дополнительных услуг на цены, действующие в любое другое время, в том числе во время заезда (проживания) в гостинице.

4.20. Отказ от бронирования осуществляется заказчиком (гостем) письменно путем направления исполнителю уведомления, содержащего такой отказ. Уведомление может быть направлено посредством почтовой, телефонной и иной связи либо через сайт исполнителя <https://mirodom.com/>, путем заполнения установленной формы.

Способ направления уведомления должен позволять установить, что отказ от бронирования исходит от заказчика (гостя).

4.21. В случае заезда гостя позднее срока, установленного пунктом 3.8 настоящих правил, в случае гарантированного бронирования, либо позднее срока, установленного пунктом 3.9 настоящих

правил, в случае негарантированного бронирования и (или) незаезда гостя, с заказчика (гостя) взимается плата в размере 100 (Сто) процентов стоимости забронированного номера за 1 (Одни) сутки или за весь период бронирования, в зависимости от условий примененного тарифа.

## **5. Порядок оплаты услуг**

5.1. Тарифы на гостиничные услуги указаны в рублях Российской Федерации, без учета налога на добавленную стоимость, по причине того, что исполнитель не является плательщиком данного налога.

Тарифы устанавливаются исполнителем и публикуются на сайте исполнителя <https://mirodom.com/>.

5.2. Тарифы включают в себя:

5.2.1. Одно-, двухместное размещение, твин (в номерах категории «Стандарт»);

5.2.2. Завтрак за дополнительную плату, в тариф не входит;

5.2.3. Бесплатный Wi-Fi;

5.2.4. Чайная станция в номере;

5.2.5. Питьевая вода ежедневно;

5.3. Гость оплачивает услуги исполнителя путем внесения наличных денежных средств в кассу исполнителя либо банковской картой либо безналичным платежом на расчетный счет исполнителя.

5.4. Способ оплаты указывается в заявке и должен быть подтвержден исполнителем.

5.5. Моментом исполнения обязательств по оплате считается момент зачисления денежных средств на расчетный счет или момент внесения наличных денежных средств в кассу исполнителя.

5.6. Оплата гостиничных услуг должна быть произведена до заселения гостя.

5.7. Если сумма предоплаты, произведенная гостем, превысила фактическую стоимость оказанных исполнителем услуг, исполнитель возвращает сумму неизрасходованных денежных средств в следующие сроки:

5.7.1. Если оплата, произведенная гостем, осуществлялась наличными денежными средствами в кассу исполнителя, возврат денежных средств осуществляется в момент выезда гостя;

Если оплата осуществлялась безналичным платежом, возврат денежных средств осуществляется в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента выезда гостя.

5.8. Если суммы предоплаты, произведенной гостем, оказалось недостаточно для оплаты оказанных услуг, гость осуществляет оплату недостающей суммы в момент выезда из гостиницы.

5.9. Если гость не воспользовался услугами, входящими в цену номера, по причинам, не зависящим от исполнителя, гость не вправе требовать от исполнителя возврата денежных средств за такие услуги или перерасчета их стоимости.

## **6. Услуги, предоставляемые исполнителем**

6.1. Гостям без дополнительной оплаты предоставляются следующие виды услуг:

6.1.1. Халаты, полотенца, туалетно-косметические принадлежности;

6.1.2. Телефонная связь, обеспечивающая соединения по внутренней локальной сети, а также местные соединения по городу Новосибирску, междугородние и международные звонки в пределах гостиничного трафика;

6.1.3. Сеть Wi-Fi (исполнитель не несет ответственности в случае, если телефон (иное устройство) гостя по каким-либо причинам не подключается к сети Wi-Fi). Подключение к сети Wi-Fi производится в соответствии с «Правилами оказания универсальных услуг связи», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 апреля 2005 г. № 241;

6.1.4. Сейф в номере;

6.1.5. Уборка в номере - ежедневно;

6.1.6. Смена постельного белья - 1 (Один) раз в 2 (Два) дня. Смена постельного белья в номерах категории люкс производится ежедневно;

6.1.7. Замена полотенец - ежедневно;

6.1.8. Камера хранения багажа;

6.1.9. Чайная станция, комплект посуды и столовых приборов, а также набор чай (кофе) в номере;

6.1.10. Швейный набор по запросу;

6.1.11. ТВ с бесплатными спутниковыми каналами;

6.1.12. Вызов скорой помощи, других специальных служб;

6.1.13. Медицинская аптечка;

6.1.14. Доставка корреспонденции в номер по ее получении;

6.1.15. Побудка к определенному времени;

6.1.16. Мультизарядные устройства;

6.1.17. Прокат зонтов;

6.1.18. Пользование утюгом, гладильной доской;

6.1.19. Предоставление справочной информации о режиме работы всех служб и организаций, расположенных в гостинице;

6.1.20. Предоставление справочной информации по городу Новосибирску, в том числе анонс ближайших культурно-развлекательных событий: концертов, шоу, спортивных мероприятий;

6.1.21. Заказ такси;

6.1.22. Бронирование столика в ресторанах, а также ресторанах города Новосибирска (при условии наличия свободных мест, в ресторане, выбранном гостем);

6.1.23. Ежедневная деловая пресса;

6.1.24. Детская кроватка для детей возрастом до 3 (Трех) лет (предоставляется по запросу гостя и при наличии);

6.2. Гостю, по его желанию, оказываются дополнительные платные услуги по ценам, указанным в прайс-листе исполнителя и опубликованном на сайте исполнителя <https://mirodom.com/>.

6.2.1. Стирка, химчистка, глажение одежды;

#### 6.2.2. Мелкий ремонт одежды;

. Дополнительная смена постельного белья;

Дополнительная кровать;

. Предметы личной гигиены;

. Оформление номера на заказ (по каталогу);

. Доставка забытых вещей по адресу указанному гостем;

. Бронирование авиа и железнодорожных билетов, экскурсионных туров по городу Новосибирску, билетов в театр, кинотеатр, на спортивные мероприятия и т.д.;

. Парковка (по запросу и при наличии парковочных мест);

. Трансфер из (до) аэропорта, вокзала;

6.3. Все услуги, не входящие в стоимость номера, предоставляются гостям по их запросу и наличию. Предоставление таких услуг требует отдельного подтверждения исполнителем.

6.4. В случае неоплаты и (или) несвоевременного отказа от услуг, для оказания которых исполнителем были привлечены третьи лица, гость оплачивает исполнителю стоимость таких услуг плюс 5 (Пять) процентов.

6.5. Информация о дополнительных услугах, действующих специальных предложениях и акциях находится на стойке СПиР, а так же размещена на сайте исполнителя по адресу <https://mirodom.com/>.

6.6. В случае отказа гостя от оплаченного номера в течение первого часа с момента заселения, возврат оплаты производится в установленном порядке с учетом условий примененного тарифа, после инспекции номера представителем исполнителя.

6.7. В случае возврата денежных средств (полностью или частично) за оплаченный номер, гость обязан представить в СПиР подтверждение об оплате: оригинал фискального чека, а в случае оплаты банковской картой дополнительно предоставить оригинал слипа с личной подписью гостя.

### **7. Порядок проживания в гостинице**

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

7.2. При заселении гость заполняет анкету, чем подтверждает достоверность сведений о себе и согласие с настоящими правилами.

7.3. Гость обязан ознакомиться и соблюдать все инструкции и правила, установленные в гостинице.

7.4. Посещение гостей, проживающих в гостинице, в ночное время (с 23.00 часов до 6.00 часов) возможно исключительно с соблюдением следующего порядка:

- При условии регистрации посетителей;

- Посетители обязаны иметь при себе документ, удостоверяющий личность;

- Гость по возможности обязан известить СПиР заранее о планируемых посещениях и предоставить данные посетителей, заполнив соответствующий бланк. В этом случае посетители могут самостоятельно проследовать к гостю, предъявив документ, удостоверяющий личность, указанный

гостем в бланке. В иных случаях, гость обязан встретить своих посетителей на стойке регистрации и заполнить соответствующий бланк, предоставленный СПиР;

- При нахождении посетителя в номере более 2 (Двух) часов с него или с гостя, которого он посещает, может взиматься доплата за место в номере и (или) оплата как за 1 (Одни) сутки проживания за номер. Сумма доплаты (оплаты) зависит от категории занимаемого гостем номера.

За нарушение посетителем общественного порядка, причинение посетителем ущерба имуществу исполнителя, имуществу третьих лиц ответственность несет гость.

Указанный порядок - мера безопасности, направленная на обеспечение безопасности гостей, сохранности их имущества и выполнения установленной законодательством Российской Федерации обязанности исполнителя по регистрации граждан по месту пребывания.

7.5. Исполнитель отвечает за сохранность личных вещей гостя, находящихся в номере, за исключением денежных средств, ценных вещей, включая орг-, видео- и аудио- технику, а также ценных бумаг, драгоценностей, банковских, кредитных и телефонных карт.

Гость, обнаруживший утрату или повреждение своих вещей, обязан незамедлительно сообщить об этом в СПиР. В противном случае исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации.

7.6. В случае обнаружения исполнителем после выезда гостя забытых им вещей или документов, исполнитель уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен и, если он оставил в регистрационной карте контактный телефон и (или) адрес электронной почты.

Исполнитель хранит забытую вещь, в зависимости от свойств вещи:

7.6.1. В сейфе - не более 6 (Шести) месяцев;

7.6.2. На складе забытых вещей - не более 3 (Трех) месяцев;

7.6.3. Продовольственные товары подлежат утилизации в течение 2 (Двух) часов с момента обнаружения, в независимости от их срока годности.

За хранение забытых вещей исполнителем может взиматься плата.

Если в течение указанного срока забытая вещь не будет востребована, исполнитель составляет акт, на основании которого забытая вещь утилизируется.

7.7. Не допускается перестановка мебели в номере без согласования с исполнителем.

7.8. Не допускается выносить из номера принадлежащее исполнителю имущество.

7.9. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного гостю номера и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого гостем номера, в случае выявления необходимости осуществления в занимаемом гостем номере экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

7.10. В здании гостиницы в местах общего пользования, за исключением санузлов, используется система видеонаблюдения.

7.11. Исполнитель имеет право отказать гостю в предоставлении услуг проживания или выселить гостя из гостиницы в случаях:

- 7.11.1. Несоответствия документов гостя требованиям действующего законодательства Российской Федерации и настоящим правилам;
- 7.11.2. Нарушения гостем настоящих правил;
- 7.11.3. Нарушения требований безопасности, в том числе пожарной;
- 7.11.4. Несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги;
- 7.11.5. Проявления в отношении персонала и (или) третьих лиц агрессивных действий, угрожающих безопасности, здоровью или имуществу исполнителя и (или) третьих лиц;
- 7.11.6. Пребывания гостя в состоянии алкогольного, наркотического и (или) иного опьянения, а также, если в поведении гостя есть признаки агрессивности и (или) неадекватности;
- 7.11.7. Если гость создает другим гостям помехи для отдыха.

## 2. Исполнитель обязан:

- 7.12.1. Информировать гостей при оформлении их проживания о предоставляемых услугах, форме и порядке их оплаты;
- 7.12.2. Обеспечить наличие в номерах Инструкции о мерах пожарной безопасности и Правил действий в чрезвычайных ситуациях;
- 7.12.3. Обеспечить соответствие предоставляемых услуг требованиям законодательства Российской Федерации, санитарным, противопожарным нормам и правилам;
- 7.12.4. Обеспечить конфиденциальность персональных данных гостей;
- 7.12.5. Своевременно реагировать на просьбы гостей об устранении поломок техники, мебели в номере.
- 7.13. Исполнитель не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если они возникли по вине самого гостя или в результате действий непреодолимой силы.
- 7.14. Гость обязан:
  - 7.14.1. Бережно относиться к имуществу исполнителя, а также к имуществу третьих лиц. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, гость возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества исполнителя, третьих лиц, а также несет ответственность за нарушения, совершенные приглашенными им лицами;
  - 7.14.2. При обнаружении неисправностей техники и (или) оборудования в номере, немедленно сообщить в СПиР;
  - 7.14.3. При выходе из номера закрывать окна, входную дверь, выключать водопроводные краны, выключать электрические приборы, освещение;
  - 7.14.4. Независимо от времени суток пользоваться телевизором и (или) другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим гостям;
  - 7.14.5. Допускать в номер работников эксплуатационных организаций и представителей исполнителя для осмотра технического и санитарного состояния номера, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в номере, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ;

- 7.14.6. Бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, соблюдать чистоту на территории гостиницы;
- 7.14.7. Оплачивать предоставленные ему услуги в порядке, установленном исполнителем;
- 7.14.8. Соблюдать настоящие правила;
- 7.14.9. Соблюдать Инструкцию о мерах пожарной безопасности и Правила действий в чрезвычайных ситуациях;
- 7.14.10. Оплатить ущерб, причиненный по его вине исполнителю и (или) третьим лицам, находящимся (находившимся) на территории гостиницы;
- 7.14.11. Помещать в сейф (номера гостиницы оснащены индивидуальными сейфами) денежные средства, ценные вещи, включая орг-, видео- и аудио- технику, а также ценные бумаги, драгоценности, банковские, кредитные и телефонные карты;
- 7.14.12. Соблюдать установленный расчетный час при выезде;
- 7.14.13. При выезде из гостиницы произвести полный расчет за оказанные услуги и сдать в СПиР ключ от номера.
- 7.15. Гостю запрещается:
- 7.15.1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- 7.15.2. Передавать ключ от номера посторонним лицам;
- 7.15.3. Приносить в здание гостиницы и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, пиротехнические, взрывоопасные и (или) ядовитые вещества, а также вещества, загрязняющие окружающую среду;
- 7.15.4. Приносить и хранить в здании гостиницы оружие при отсутствии соответствующего разрешения;
- 7.15.5. Держать в номере животных, насекомых, птиц;
- 7.15.6. Использовать в номере электрические и нагревательные приборы, не входящие в комплектацию номера. Использование в номерах кипятильников, электроплиток и приборов с открытым огнем категорически запрещено;
- 7.15.7. Совершать действия, нарушающие покой других гостей. Данный запрет действителен независимо от времени суток;
- 7.15.8. Загрязнять территорию гостиницы;
- 7.15.9. Выбрасывать мусор, бутылки и т.д. из окон гостиницы;
- 7.15.10. Находиться в общественных зонах (коридорах, холлах, лестницах, лифтах, ресторанах, бизнес-центре, лобби гостиницы) в нижнем белье, обнаженными, с обнаженным торсом, в купальниках, в халатах, босиком;
- 7.15.11. Без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах;
- 7.15.12. Самовольно перевешивать, перемещать и использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и общественных зонах гостиницы;

7.15.13. Беспокоить гостей;

7.15.14. Курить в номерах и на всей территории гостиницы. В случае нарушения требования о запрете курения, гость, при выезде из гостиницы, обязан произвести компенсацию затрат на проведение мероприятий по специальной обработке для удаления запаха табака. Размер компенсации определен в соответствующем прайс-листе, размещенном на сайте исполнителя

7.16. В случае несоблюдения гостем требований настоящих правил, исполнитель вправе прекратить оказание гостю гостиничных и дополнительных услуг в одностороннем порядке.

7.17. Гость имеет право получить от исполнителя следующую информацию:

7.17.1. Об обеспечении безопасности в гостинице;

7.17.2. О порядке получения бесплатных услуг в гостинице;

7.17.3. О перечне дополнительных услуг, порядке их получения;

7.4. О действующих тарифах и акциях исполнителя;

7.17.5. О порядке проживания в гостинице;

7.17.6. О процедуре заезда (выезда), получения счета, других документов, предусмотренных настоящими правилами;

7.17.7. О порядке получения забытых вещей и т.д.

#### **Требования безопасности**

8.1. Одним из приоритетов исполнителя является безопасность гостей. Высокий уровень безопасности обеспечивают круглосуточная охрана, система круглосуточного видеонаблюдения общественных зон.

8.2. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны при заселении уведомить об этом СПиР и представить документы, удостоверяющие данное право. В этом случае СПиР уведомляет Службу безопасности.

#### **9. Дополнительная информация**

9.1. Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих правил.

9.2. По окончании срока проживания гостя в гостинице при отсутствии гостя более 2 (Двух) часов, если проживание не продлено и не оплачено в срок, исполнитель вправе создать комиссию и составить опись имущества, находящегося в номере отсутствующего гостя, освободить номер.

Денежные средства, ценные вещи, включая орг-, видео- и аудио- технику, а также ценные бумаги, драгоценности, исполнитель помещает на хранение в сейфе, остальные вещи хранятся в порядке, установленном пунктом 7.6 настоящего договора.

За хранение исполнителем может взиматься дополнительная плата.

9.3. Исполнитель не несет ответственности за работу служб поставщиков тепловой и электрической энергии, водоснабжения, водоотведения, в случаях перебоев с поставкой указанных услуг.

#### **10. Порядок разрешения споров**

10.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению таких вопросов.

10.2. Книга отзывов и предложений находится в СПиР и выдается по первому требованию гостя.

10.3. В остальном, что не предусмотрено настоящими правилами, исполнитель и гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

Для удобства клиентов гостиницы, мы подготовили образцы следующих документов:

1. Заявка на бронирование;
2. Гарантийное письмо;
3. Форма преавторизации банковской карты.

Указанные образцы Вы можете получить на сайте исполнителя <https://mirodom.com/> или на стойке регистрации.

Также Вы можете обратиться в СПиР и мы обязательно вышлем любой из указанных документов на Ваш электронный адрес.