

Изложенный ниже текст Оферты является адресованным физическим и юридическим лицам официальным публичным предложением заключить договор об оказании гостиничных услуг в соответствии с п.2 ст. 437 ГР РФ Договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения Вами действий, предусмотренных в Оферте и означающих Ваше безоговорочное присоединение ко всем условиям Оферты без каких-либо изъятий или ограничений.

## ДОГОВОР (публичная оферта) на оказание гостиничных услуг

Опубликовано 01 января 2021 года  
(с изменениями от 1 марта 2026 года)  
Город Пенза

### Термины и определения

В целях настоящей оферты нижеприведенные термины и определения используются в следующем из значении:

**Договор** – соглашение между Гостем/Заказчиком и Исполнителем об оказании гостиничных и иных дополнительных услуг, которое заключается посредством Акцепта (оплаты настоящих услуг) Оферты;

**Оферта** – настоящий документ, представляющий собой предложение о заключении сделки, в котором изложены существенные условия договора, адресованное неограниченному кругу лиц. Если Гость/Заказчик принимает оферту (выражает согласие и акцептирует её), это означает заключение между сторонами предложенного договора на оговоренных в оферте условиях. Фактом, подтверждающим принятие настоящей оферты и заключение договора со стороны Гостя/Заказчика услуг, является ее акцептирование, а именно: Гостиница подтвердила бронирование номера и (или) клиент заплатил установленную сумму за проживание;

**Акцепт оферты** – полное и безоговорочное принятие Гостем/Заказчиком оферты путем получения от Гостиницы подтверждения бронирования и (или) оплаты установленной суммы за проживание. Оплата услуг, оказываемых Исполнителем по настоящему договору, подписание Регистрационной карты Гостем являются продолжением акцепта. Акцепт оферты создает договор. Договор оферты между гостем и отелем считается заключенным, когда отель подтверждает бронирование со своего сайта. Акцепт в таком случае — это подтверждение бронирования. Потенциальный клиент соглашается с условиями, которые прописаны продавцом публично, — на сайте либо на стойке приема и размещения в Гостинице.

**Исполнитель** – Общество с ограниченной ответственностью «Бизнес-Отель», в лице Генерального директора Волошина А.А.;

**Заказчик** – пользователь, осуществивший акцепт оферты и являющийся таким образом Заказчиком услуг Исполнителя по заключенному Договору оферты. Заказчиком может быть дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Исполнителем, или надлежаще зарегистрированное на территории Российской Федерации юридическое лицо;

**Гостиница** – отель НЕЛИОПАРК Резидент, расположенный по адресу г. Пенза, ул. М.Горького, стр. 22А;

**Гость** – лицо, проживающее в Гостинице, в отношении которого был оформлен Заказ Заказчиком;

**Бронирование** – предварительный заказ услуг в Гостинице;

**Подтверждение бронирования** – документ, предоставляемый Заказчику по факту совершения Заказа, содержащий перечень услуг, заказанных Заказчиком;

**Регистрационная карта** – документ, подтверждающий заключение между Исполнителем и Заказчиком Договора оказания услуг по проживанию в Гостинице.

Общество с ограниченной ответственностью «Бизнес-Отель» (ООО «Бизнес-Отель»), в лице Генерального директора Волошина Алексея Анатольевича, действующего на основании Устава, предлагает любому лицу, именуемому далее «Заказчик», заключить настоящий договор, (далее именуемый Договором) являющийся публичной офертой.

Настоящий Договор является публичной офертой Исполнителя и содержит все существенные условия по оказанию гостиничных услуг.

Полным и безоговорочным акцептом настоящей публичной оферты является получение от гостиницы подтверждения бронирования и (или) оплата услуг, оказываемых Исполнителем по настоящему договору. Оплата услуг, оказываемых Исполнителем по настоящему договору, подписание Регистрационной карты

Гостем являются продолжением акцепта. Акцепт оферты означает, что Гость/Заказчик согласен со всеми положениями настоящего Договора и равносителен заключению Договора на оказание гостиничных услуг.

## 1. Предмет договора

1.1 По настоящему договору Исполнитель принимает на себя обязательство по оказанию услуг, предоставляемых в Гостинице на условиях, указанных в настоящем Договоре, а Заказчик принимает на себя обязательства по оплате предоставленных ему услуг на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

## 2. Перечень и условия предоставления услуг в Гостинице

2.1 Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

2.2 Время, фигурирующее в данном Договоре, является местным временем, установленным в городе Пензе.

2.3 Перечень платных услуг, предоставляемых в Гостинице:

- проживание;
- услуги общественного питания в помещении ресторана, лобби-бара на 1-м этаже Гостиницы или с доставкой в номер;
- аренда конференц-залов и оборудования;
- предоставление минибара;
- услуги стирки и глажки белья;
- украшение номера;
- печать и сканирование документов;
- предоставление дополнительного спального места и детской кроватки;
- размещение в номере с животными;
- аренда ноутбука;
- услуги трансфера.

2.4 Перечень услуг, предоставляемых Заказчику без взимания дополнительной платы (включено в тариф на проживание):

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой при необходимости путем обращения к администратору;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной постояльцу;
- побудка к согласованному времени;
- Wi-Fi на территории отеля;
- ежедневная уборка номера;
- вызов такси;
- хранение багажа в камере хранения;
- предоставление в пользование гладильной доски и утюга в гладильной комнате или в номер;
- предоставление кипятка, комплекта посуды, столовых приборов.

2.5 Дополнительная информация о работе отделов Гостиницы перечне предоставляемых услуг и о ценах на них предоставлена на информационном стенде на стойке приема и размещения.

2.6 Гостиница применяет динамическое ценообразование, при котором тариф зависит от спроса на конкретные даты проживания. Официальные утвержденные тарифы приведены в прейскуранте в уголке потребителя.

## 3. Заезд и выезд из Гостиницы

3.1 Расчетный час для начала обслуживания Гостя (время заезда) - 14:00 в день заезда Гостя. Расчетный час для окончания обслуживания (время выезда) - 12:00 в день выезда Гостя.

3.2 Гарантированное заселение (ранее 14:00) возможно при бронировании и оплате проживания и раннего заезда за 1 сутки до фактической даты заезда. При аннуляции гарантированного раннего заезда менее, чем за 24 часа до времени заезда, оплаченная сумма возврату не подлежит. Стоимость раннего заезда составляет:

- После 2:00 до 14:00 – 50% от стоимости первых суток проживания;
- С 00:00 до 1:59 – 100% стоимости суток проживания.

3.3 При наличии номеров в Гостинице Гость может воспользоваться услугой позднего выезда (выезд после расчетного часа дня окончания обслуживания).

Стоимость услуги позднего выезда составляет:

- После 12:00 до 14:00 - без дополнительной оплаты;
- После 14:00 до 18:00 – 50% от стоимости последних суток проживания;
- После 18:00 до 23:59 – 100 % от стоимости последних суток проживания.

3.4 Выезд Гостя из Гостиницы осуществляется до расчетного часа. При этом Гость обязан уведомить об этом Службу приема и размещения Гостиницы, вернуть сотруднику Службы приема и размещения ключ от номера и произвести окончательный расчет с Исполнителем за предоставленные услуги. С момента выполнения указанных условий Договор на оказание услуг между Исполнителем и Гостем прекращает свое действие.

3.5 По желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии такой возможности у Исполнителя и при оплате дополнительного времени проживания согласно тарифам, действующим на дату продления.

3.6 Первоочередное право на размещение в Гостинице имеют Гости с гарантированным бронированием. Гости, не имеющие гарантированного бронирования, обслуживаются в порядке общей очереди.

3.7 Телефон Гостиницы: +7 (8412) 59-59-55.

#### 4. Порядок бронирования номеров, отмена бронирования

4.1 Бронирование номеров и дополнительных услуг (услуги общественного питания, аренда конференц-зала, трансфер и т.д.), а также консультирование по смежным вопросам осуществляется напрямую в отеле на стойке приема и размещения или с использованием телефона, электронной почты и на сайте Гостиницы ([www.heliopark-residence.ru](http://www.heliopark-residence.ru)).

4.2 Для бронирования на сайте Гостиницы [www.heliopark-residence.ru](http://www.heliopark-residence.ru) можно воспользоваться формой онлайн бронирования, позволяющей без обращения в Отдел бронирования Гостиницы осуществить бронирование номера, оплату забронированных услуг и получить подтверждение произведенного бронирования.

4.3 Для бронирования посредством электронной почты Гость может направить в Отдел бронирования на электронный адрес [book@penzahotels.ru](mailto:book@penzahotels.ru) заявку на бронирование, содержащую следующую информацию:

- Дату
- Категория и количество номеров по категориям, необходимых для размещения;
- ФИО Гостя (-ей);
- Перечень дополнительных услуг, которые заказываются заранее;
- Дополнительные требования/пожелания;
- Способ оплаты;
- Контактные данные Заказчика (ФИО контактного лица, телефон, адрес электронной почты);
- Реквизиты предприятия в случае оформления документов на юридическое лицо Заказчика.

4.4. В рабочие дни в часы работы Отдела бронирования Гостиница отправляет на адрес, указанный в заявке (в случае отсутствия такового, на адрес, с которого поступила заявка) подтверждение бронирования или отказ от бронирования.

4.5. В любом случае, только наличие подтверждения, полученного через сайт Гостиницы или от сотрудников Гостиницы, является основанием для последующего размещения Гостя в Гостинице.

4.6. Виды бронирования:

Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки оставшийся срок проживания аннулируется.

4.7. В случае бронирования по открытым ценам Гостиницы Гость может отменить бронирование полностью или частично. Аннуляция гарантированного бронирования номера и дополнительных услуг осуществляется Гостем в письменной форме на адрес [book@penzahotels.ru](mailto:book@penzahotels.ru). При отмене гарантированного бронирования услуг письменное уведомление о такой отмене должно быть отправлено способом, обеспечивающим его получение не позднее дня заезда (т.е. до 00:00), в противном случае, Гость обязан уплатить Гостинице неустойку в размере 100% стоимости первых суток проживания каждого из

отмененных номеров.

4.8. Специальные открытые тарифы, предусматривающие скидки за раннее бронирование и гарантию оплаты могут иметь дополнительные ограничения на отмену, изменения дат, а также штрафные санкции, которые указаны в условиях бронирования таких тарифов. Бронируя номер по специальным тарифам, Гость обязан ознакомиться и принять условиями их предоставления.

## 5. Порядок оформления проживания

5.1 Оформление проживания Гостя в Гостинице осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

5.2 Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

5.3 Заселение в Гостиницу 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).

5.4 При оформлении проживания в Гостинице заполняется Регистрационная карта. Регистрационная карта содержит следующую информацию:

- ФИО Гостя;
- сроки проживания Гостя, категория номера;
- паспортные данные Гостя;
- адрес и контактные данные;
- подписи.

5.5 Гость, подписавший Регистрационную карту, тем самым дает согласие на обработку и хранение его персональных данных и подтверждает, что получил от Гостиницы полную и достоверную информацию о

- правилах проживания (Приложение 1 к Договору);
- правилах пожарной безопасности (Приложение 2 к Договору);
- стоимости и правилах предоставления услуг в Гостинице.

5.6. Подписанная Гостем Регистрационная карта означает согласие Гостя со всеми пунктами настоящего Договора без каких-либо изъятий и ограничений.

5.7. Проживание в Гостинице гарантируется Гостю только в оплаченный им период. По истечении оплаченного периода гость может продлить проживание только при наличии такой возможности у Гостиницы и оплаты согласно действующим тарифам.

5.8. Нахождение посетителя в номере после 23:00 приравнивается к проживанию дополнительного человека в номере и должно быть оплачено посетителем или Гостем по действующим тарифам. Оформление проживания посетителя осуществляется в порядке, указанном в п.5.1, настоящего Договора.

5.9. Для исполнения требований законодательства Российской Федерации по регистрации граждан по месту пребывания и миграционному учету администрация Гостиницы вправе передавать персональные данные Гостя в соответствующие органы исполнительной власти Российской Федерации органы исполнительной власти Субъекта Российской Федерации.

5.10. Гостиница не несет ответственность за сохранность находящихся в номере денег, ценных вещей, документов, драгоценностей, принадлежащих Гостю. Гость, обнаруживший повреждения, недостачу предметов личной одежды, багажа обязан незамедлительно сообщить об этом администрации Гостиницы. Все претензии Гостя, касающиеся повреждения, утери находящихся в номере личных вещей, рассматриваются с привлечением правоохранительных органов.

5.11. При обнаружении персоналом Гостиницы после выезда Гостя забытых вещей администрацией Гостиницы составляется соответствующий акт с описью обнаруженных вещей, администрация Гостиницы уведомляет по контактному номеру телефона, указанному Гостем в Регистрационной карте, владельца об обнаруженных забытых им вещах, а вещи передаются на хранение на склад Гостиницы. Найденный алкоголь и дорогостоящие продукты (икра и т.п.) хранятся в течении 24 часов, материальные ценности (украшения, деньги, техника и т.п.) хранятся 12 месяцев, прочие вещи хранятся 6 месяцев. После истечения установленного срока хранения забытые вещи утилизируются с составлением соответствующего акта.

5.12. При отсутствии Гостя в по месту проживания в Гостинице по невыясненным причинам и без возможности связаться с Гостем в течении 4 часов после заявленного времени в дату выезда согласно данным регистрационной карты, администрация Гостиницы создает комиссию для описи имущества находящегося в номере. После описи имущество передается для хранения на склад Гостиницы, а номер передается в продажу.

## 6. Стоимость услуг и порядок расчетов

6.1 Все расчеты в Гостинице производятся в рублях. В связи с применением упрощенной системы налогообложения Исполнителем, все цены на услуги Гостиницы включают НДС 5% согласно ФЗ РФ от 29.10.24 №362 (в ред. Федерального [закона](#) от 29.11.2024 N 416-ФЗ).

6.2 Расчеты осуществляются наличными денежными средствами, банковской картой, безналичным переводом. Принимаются к оплате банковские карты платежных систем: VISA, MasterCard, Maestro, MIR, Union Pay, Diners Club International, JCB, American Express. При оплате наличными денежными средствами или банковской картой оплата принимается до заезда или непосредственно при заезде в Отель. В случае оплаты Заказчиком проживания по безналичному расчету, оплата должна быть произведена минимум за сутки до заезда. Датой оплаты, считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Гостиницы.

6.3 Стоимость услуг, предоставляемых Гостиницей указана в действующем прайс-листе, заверенном печатью Гостиницы и подписью уполномоченного лица ООО «Бизнес-Отель».

6.4 Стоимость услуг Гостиницы может быть изменена Исполнителем в любой момент без предварительного уведомления, данное условие не распространяется на стоимость услуг, указанных в уже подтвержденном бронировании.

6.5 Гость обязан оплатить все оказанные Гостиницей услуги до момента выезда из Гостиницы. В случае неоплаты Гостем оказанных услуг после его выезда списание суммы задолженности производится в безакцептном порядке с банковской карты Гостя, указанной в бронировании. Гость не возражает против списания с его банковской карты денежных средств в счет оплаты оказанных Гостиницей услуг.

6.6 Стоимость услуг, включенных в проживание, но не использованных Гостем, не возвращается.

6.7 В случае оплаты Гостем при заезде, кассовый чек выдается Гостю сразу после оплаты, а счет – при выезде из Гостиницы. Если оплата была произведена по безналичному расчету, то Гостю Акт выполненных работ на руки не предоставляется, а направляется Заказчику по ЭДО или Почтой России в течение 10 рабочих дней после выезда гостя.

## 7. Ответственность сторон

7.1 За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

7.2 Исполнитель не несет ответственности за невозможность обслуживания Гостя по каким-либо независящим от него техническим причинам, включая нарушение работы каналов связи, неисправность оборудования и т.п.

7.3 Вся актуальная информация, касающаяся условий размещения и временного проживания в

Гостинице, а также других условий предоставления услуг размещается в общем доступе на стойке приема и размещения.

7.4 Исполнитель не несет ответственность за качество предоставления услуг третьими лицами или несоблюдение непосредственно поставщиками услуг или их представителями условий бронирования и правил применения тарифов, так как данные условия и правила находятся в исключительном ведении таких поставщиков.

7.5 Гость принимает на себя всю ответственность за подготовку всех необходимых для оказания услуг документов. Гостю следует ознакомиться и исполнять все требования относительно оформления документов, необходимых для предоставления услуг. Исполнитель не несет ответственности за незнание или несоблюдение Гостем указанных требований.

7.6 Исполнитель не несет ответственности в случае незаезда Гостя в Гостиницу в первый день заезда и в результате этого возможным незаселением в гостиницу на оставшийся период проживания заявленного срока.

7.7 Исполнитель не несет ответственности за несоответствие предоставленного обслуживания ожиданиям Гостя и его субъективной оценке.

7.8 Исполнитель не несет ответственности за качество предоставляемых коммунальных услуг перед гостем, если предоставление этих услуг не зависит от Исполнителя.

7.9 Заказчик представляет интересы всех лиц, указанных в Заявке и персонально несет ответственность перед исполнителем за правильность сообщенных в Заявке данных о них, за выполнением всеми лицами всех обязательств, включая обязательства по оплате Заявки и оплате штрафа в случае несвоевременного отказа от оказания услуг (включая незаезд).

7.10 Гость несет ответственность за выявленные факты пропажи имущества Гостиницы после высвобождения Гостем номера.

## 8. Конфиденциальность

8.1 Заказчику (Гостю) гарантируется конфиденциальность данных, предоставляемых им с целью бронирования гостиничных услуг.

8.2 Исполнитель не несет ответственности и не возмещает убытки, возникшие по причине несанкционированного использования третьими лицами идентификационных данных Заказчика (Гостя).

8.3 Заказчик (Гость) дает согласие на обработку и хранение своих персональных данных, предоставленных для обработки и оформления заказа.

8.4 Своей подписью на Регистрационной карте Гость дает Исполнителю в соответствии с п. 1 ст. 6 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», согласие на обработку персональных данных для целей размещения в гостинице. Гость предоставляет Исполнителю право осуществлять все действия (операции) с его персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение. Гость своей подписью дает согласие на предоставление Гостинице, а также другим юридическим лицам в составе сети отелей HELIOPARK в г. Пенза и всем поставщикам услуг гостиницы данных, касающихся пребывания Гостя, его предпочтений, уровня удовлетворения обслуживанием и, если применимо, участия в программе лояльности. Гостиница вправе обрабатывать персональные данные Гостя посредством внесения их в электронную базу данных, включения в списки (реестры) и отчетные формы, предусмотренные документами, регламентирующими порядок ведения и состав данных в учетно-отчетной документации. Более подробная информация в отношении обработки, порядке хранения и защиты персональных данных доступна на официальном сайте [www.heliopark-residence.ru](http://www.heliopark-residence.ru).

## 9. Порядок разрешения споров

9.1 Любой спор или разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами в связи с настоящим Договором, подлежат урегулированию путем переговоров.

9.2 При недостижении согласия, спор передается на рассмотрение в соответствующий суд по месту нахождения Исполнителя.

## 10. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)

10.1 Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, принятых на себя по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы.

10.2 Понятием обстоятельств непреодолимой силы охватываются внешние и чрезвычайные события, отсутствовавшие во время подписания настоящего Договора и наступившие помимо воли и желания сторон, действия которых стороны не могли предотвратить мерами и средствами, которые оправданно и целесообразно ожидать от добросовестно действующей стороны. К подобным обстоятельствам сторон относят: военные действия, эпидемии, пожары, природные катастрофы, акты и действия государственных органов, делающие невозможными исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с законным порядком.

10.3 Сторона по настоящему Договору, затронутая обстоятельствами непреодолимой силы, должна немедленно известить по средством электронной или телефонной связи другую сторону о наступлении, виде и возможной продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению договорных обязательств. Если о вышеупомянутых событиях не будет своевременно сообщено, Сторона, затронутая обстоятельством непреодолимой силы, не может на него сослаться как на основание освобождения от ответственности.

10.4 В период действия обстоятельств непреодолимой силы, которые освобождают стороны от ответственности, выполнение обязательств приостанавливается на период действия таких обстоятельств, и санкции за неисполнение договорных обязательств не применяются.

10.5 Если действие обстоятельств непреодолимой силы продолжается более 1 (одного) месяца, стороны должны договориться о судьбе настоящего Договора. Если соглашение сторонами не достигнуто, любая из сторон вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор путем направления заказным письмом или сообщением по электронной почте другой стороне соответствующего извещения.

## 11. Порядок изменения и расторжения Договора

11.1 Исполнитель оставляет за собой право в любое время вносить изменения в условия настоящего Договора без предварительного уведомления Заказчика (Гостя). Если иное специально не оговорено, все изменения и дополнения к Договору вступают в силу с момента размещения на стойке отдела приема и размещения Гостиницы.

11.2 Настоящий Договор может быть расторгнут в любое время по инициативе Заказчика (Гостя) или Исполнителя путем направления другой стороне соответствующего уведомления письмом по почте или электронной почте.

11.3 Исполнитель вправе расторгнуть Договор в любое время без предварительного уведомления в случае нарушений Заказчиком (Гостем) порядка и сроков бронирования и оплаты услуг, а также нарушения иных условий настоящего Договора.

## 12. Прочие условия

12.1 Настоящий Договор, включая все дополнения к нему, составляет один единый договор между Заказчиком и Исполнителем, который заменяет все другие предварительные соглашения, договоренности и другие отношения, письменные или устные, между Сторонами, имеющие отношение к предмету настоящего Договора.

12.2 Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

## 13. Адрес и реквизиты Исполнителя

Общество с ограниченной ответственностью «Бизнес-Отель»

Юридический адрес: 440000, г. Пенза, улица Максима Горького, стр. 22А

Телефон: 8(8-412)59-59-55

ИНН: 5836682115 КПП: 583601001

ОГРН: 1175835006500

р/с 40702810229170001310 в Филиал "Нижегородский" АО "АЛЬФА-БАНК"

БИК 042202824 к/с 30101810200000000824

Генеральный директор ООО «Бизнес-Отель»

\_\_\_\_\_ Волошин А.А.

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ HELIOPARK Резидент.

### 1. ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ

«Отель» - Гостиница сети Гелиопарк, в том числе территория с расположенными на ней другими объектами инфраструктуры, обеспечивающими функционирование Гостиницы, оборудование и другое имущество.

«Гость отеля» - лицо, находящееся в отеле, пользующееся услугами Отеля, включая услуги по проживанию.

«Посетитель отеля» - лицо, находящееся в отеле, пользующееся услугами отеля, без услуги по проживанию, на основании приобретаемой в обязательном порядке дневной карты посетителя отеля, являющейся основанием правомерного нахождения в отеле.

«Оказанная услуга» - 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.

«Неоказанная услуга» - невыполнение сотрудниками отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

«Грубое нарушение правил проживания в отеле» - ситуация, 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 нарушает нормы законодательства РФ.

«Дневная карта посетителя отеля» - карта, выдаваемая на определенных условиях посетителям отеля, для возможности находиться в отеле и получать предоставляемые отелем услуги.

«Помещения, предназначенные для оказания оздоровительных услуг» - помещения саун, бассейнов, массажных и косметических кабинетов, тренажёрных залов и др.

Данное положение регулирует общий порядок проживания гостей в городских, загородных и курортных отелях сети «Гелиопарк». Отдельные пункты данного Положения могут не применяться в конкретном отеле, в случае отсутствия возможности оказания упомянутых в них услуг на территории этого отеля.

### 2. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ

2.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.

2.2. Осуществлять, по возможности, размещение автотранспорта в специально установленных местах.

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 в Отеле, 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 выхода 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.

2.8. Отель обязан предоставить гостю отеля или посетителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по её получению;

- побудка к определённому времени.

### 3. ПРАВА ГОСТЯ

- 3.1. Пользоваться всеми объектами Отеля в установленном режиме.
- 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 в Отель лиц, посещающих гостей отеля, приобретая дневную карту 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. Оплатить полностью проживание в Отеле до заселения в номер.
- 4.2. В период отдыха соблюдать действующее законодательство, морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.
- 4.3. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля, прописанными на доске документации каждого объекта.
- 4.4. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах Отеля.
- 4.5. В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.
- 4.6. Оплатить полностью счет по оказанным услугам до выезда из Отеля.
- 4.7. Беречь имущество отеля, переданное во временное пользование. В случае повреждения или уничтожения имущества возмещать отелю ущерб в соответствии с действующим законодательством.
- 4.8. При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в отеле (ст. 33 ФЗ №52 "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.99г). Отказ Гостя предоставить документ из лечебного учреждения об отсутствии опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.
- 4.9. В случае утраты гостевой или дневной карты, Гость или Посетитель должны немедленно известить об этом руководство Отеля для блокировки карты и предотвращения причинения Гостю или Посетителю ущерба со стороны третьих лиц. Гость или Посетитель несет убытки за проведенные операции до момента уведомления руководства Отеля об утрате карты.

### 5. НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- 5.1. Курение, за исключением мест на открытом воздухе, специально оборудованных для курения (ст. 12 ФЗ №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции»).
- 5.2. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах.
- 5.3. Производить видео- и фотосъемку выступлений артистов, работающих в жанре стриптиза.
- 5.4. Выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случаях болезни кого-либо из гостей.
- 5.5. Проносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки, не приобретенные в отеле.
- 5.6. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре в помещениях, предназначенных для оказания спортивных и оздоровительных услуг.
- 5.7. Проводить на территорию отеля своих посетителей без приобретения для них карты гостя и получения статуса «посетитель отеля».
- 5.8. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации отеля. Под оружием следует понимать средства указанные в законе РФ «Об оружии».
- 5.9. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.
- 5.10. Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.
- 5.11. Пользоваться тройниками и удлинителями, а также личными электроприборами, в том числе

нагревательными (электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом Отеля.

5.12. Покидая номер, оставлять открытыми водоразборные краны, балконные двери, оставлять включенными свет или телевизор.

## 6. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА

### 6.1 Правила поведения в бассейне, джакузи и саунах

Во избежание падений и травм запрещается быстрая ходьба и бег на территории бассейна, джакузи и саун.

6.1.1. При выходе из строя оборудования Гость или Посетитель отеля обязан сообщить об этом соответствующим сотрудникам Отеля.

6.1.2. Запрещается прыгать и нырять в воду с бортиков бассейна и джакузи, удерживать друг друга под водой, кричать.

6.1.3. Перед тем как зайти в бассейн или джакузи, необходимо принять душ.

6.1.4. Вход в зону душевых, бассейна и саун разрешается только в соответствующей обуви для душа на нескользящей подошве.

6.1.5. Запрещается посещать зону душевых, бассейна, джакузи и саун при наличии признаков кожных заболеваний, ссадин и порезов кожи.

6.1.6. Запрещается втирать в кожу мази и кремы перед посещением бассейна и джакузи.

6.1.7. В бассейне запрещается нырять и плавать с распущенными волосами.

6.1.8. Не рекомендуется пользование джакузи и сауной детям, а также лицам, страдающим сердечно-сосудистыми заболеваниями и лицам с повышенным артериальным давлением.

6.1.9. Во избежание ожога в сауне садиться рекомендуется только на постеленное на лавку полотенце.

6.1.10. В сауне запрещается применять легковоспламеняющиеся жидкости (спиртосодержащие вещества и т.п.), а также использовать собственные электроприборы.

6.1.11. Строго запрещается выливать воду и другие вещества на печь сауны. Запрещается приносить в сауну аэрозольные жидкости и пользоваться банным веником.

6.1.12. Запрещается оставлять детей до 16 лет на территории бассейна, джакузи и саун без присмотра родителей.

### 6.2. Правила поведения в тренажерном зале

6.2.1. При использовании оборудования тренажерного зала Гости или Посетители отеля обязаны руководствоваться правилами пользования тренажерами.

6.2.2. Для тренировок в тренажерном зале необходимо иметь сменную, предназначенную для этого одежду и обувь, выполнять правила личной гигиены.

6.2.3. После тренировки все оборудование необходимо убирать на отведенные для него места.

6.2.4. Запрещается использовать во время тренировок жевательную резинку.

6.2.5. Во время тренировок в тренажерном зале необходимо соблюдать технику безопасности. Упражнения со свободными весами рекомендуется выполнять с персональным тренером или партнером. Отель и его работники не несут ответственности, если Гость или Посетитель отеля тренируется самостоятельно.

6.2.6. Запрещается использование тренажерного зала детьми до 14 лет.

### 6.3. Пользование дополнительными услугами

Гости и Посетители отеля имеют право пользоваться дополнительными услугами Отеля при условии соблюдения специальных правил техники безопасности, предусмотренных для каждого вида услуг, а также (если применимо) дополнительной оплаты таких услуг. Гости и Посетители отеля полностью принимают на себя риски, связанные с такими дополнительными услугами, и в максимальной степени, допускаемой применимым законодательством, освобождают Отель от ответственности в связи с предоставлением таких дополнительных услуг.

## 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ И ПРАВА ОТЕЛЯ.

7.1. Администрация отеля имеет право отказать гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья

или имущества других лиц.

7.2. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостя, администрация имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории отеля с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов. В случае нарушения п.5.1 настоящего Положения Отель вправе взыскать с Гостя расходы, связанные с необходимостью проведения дополнительной уборки после курения, в размере 7 000 – 12 000 рублей.

7.3. В случае прекращения отдыха гостя в соответствии с пунктами 7.1 и 7.2, гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха, возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

7.4. Отель не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией отеля.

7.5. В отеле введена система «кредит-лимит». При накоплении счета в размере 20 000 рублей (двадцать тысяч рублей) гостю необходимо оплатить данный промежуточный счет.

7.6. Отдых на территории отеля с домашними животными разрешен в период низкого сезона.

7.7. Администрация отеля не несет ответственность за сохранность несданных на хранение в сейф или сейфовые ячейки документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей.

## 8. РЕКЛАМАЦИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.

8.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость отеля должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором отеля путем обращения на ресепшн. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю отеля необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и, зарегистрировать их на ресепшн. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

8.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экз. с указанием замечаний, подписанный гостем отеля и уполномоченным лицом со стороны отеля.

8.3. Если Администрации отеля не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость отеля имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течение 20 дней после истечения срока путевки, предъявить претензию. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. 7.2, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.

## Памятка о мерах пожарной безопасности

Уважаемые гости!

Просим соблюдать правила пожарной безопасности в помещениях, предназначенных для проживания людей.

1. Курить в здании Гостиницы запрещается.
2. Допускается курение в специально отведенных местах, которые обозначаются знаками «Место для курения».
3. Запрещается пользоваться электроутюгами, электроплитками, электрочайниками и другими электронагревательными приборами, в номерах для временного проживания людей.
4. Эксплуатировать электропровода и кабели с видимыми нарушениями изоляции.
5. Запрещено применение открытого огня в здании Гостиницы, а также в номерах, предназначенных для временного проживания людей.
6. Уходя из комнаты (номера), не оставлять без присмотра включенными в электрическую сеть бытовые электроприборы, в том числе находящиеся в режиме ожидания (телевизор, радиоприемник, кондиционер, лампы освещения, зарядные устройства).
7. Напоминаем Вам, что опасно накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала.
8. Недопустимо приносить и хранить в номерах Гостиницы взрывоопасные, пожаровзрывоопасные и пожароопасные вещества и материалы.
9. Не оставлять без присмотра маленьких детей и не разрешать детям играть со спичками и зажигалками.
10. Если Вы прибыли в здание первый раз, постарайтесь хорошо запомнить расположение эвакуационных выходов и лестниц.

### В случае пожара в Вашем номере:

- Немедленно сообщите о случившемся дежурному администратору на ресепшн, вызвать пожарных по тел. 01, сот. 101 «Единая служба спасения», указав при этом, что горит (объект возгорания), адрес местонахождения объекта, кто сообщает о пожаре.
- Не поддаваться панике!

## Instruction on fire safety measures

Dear guests!

We ask you to follow the fire safety regulations in the object of accommodation.

1. Smoking is prohibited in the hotel.
2. Smoking is allowed in special places which are marked by the sign «Smoking area».
3. Electric iron, electric cooker, electric kettle (boiler) and other electric heating devices are prohibited in the rooms of the hotel.
4. To utilize electric wires and cables with apparent breaking of insulation is prohibited.
5. The utilization of open flame in the hotel and in the rooms of the hotel is prohibited.
6. Do not leave the household electric devices switched on into electrical outlet unattended, including those in standby mode (TV, radio receiver, air-conditioner, illumination lamps and charging devices).
7. Remember, it is dangerous to cover switched on floor and table lamps by the items made of flammable materials.
8. To bring and to store explosive, fire-hazardous or flammable items and materials in rooms of the hotel is prohibited.
9. Do not leave your children unattended. Do not allow your children to play with the matches and the lighters.
10. If you are visiting the facility in the first time, please try to remember the location of the emergency exits and stairs.

### In case of fire in your room:

- Immediately inform the front desk clerk about an incident, to call a fire department (01, mob.101 «Unified rescue service») mentioning what is burning, an address of the facility and who is reporting.
- Do not panic!
- Take all possible measures for liquidation of

- Примите все возможные меры для ликвидации возгорания с применением первичных средств пожаротушения;

Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь, не запирая ее на замок;

Покиньте опасную зону, и действуйте по указанию администрации, руководителя Гостиницы или сотрудников пожарной охраны.

#### В случае пожара вне Вашего номера:

Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по тел. 01, сот. 101 «Единая служба спасения»;

Покиньте Ваш номер после того, как закроете окна и двери. Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены, и покинуть помещение нельзя, оставайтесь в Вашем номере, открыв настежь окна;

- Закрытая и хорошо уплотненная дверь может надежно защитить Вас от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами или постельными принадлежностями;

С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании Вам помощи.

flame using the primary fire extinguishing means.

- If the liquidation of flame by own strength is not possible, come out the room and close the door without locking.

- Quit the dangerous area and act under the instruction of the administration, general manager or fire protection officer.

#### In case of fire outside your room:

- Immediately inform a fire department (01, mob.101 «Unified rescue service») about an incident.

- Close windows and doors in your room and quit. If corridors and staircases are highly smoked and you can't quit the building, stay in your room and open windows.

- Closed and well-sealed door can protect you from dangerous temperature. Close the gaps and ventilation holes using wet towels or bed linen to avoid smoke poisoning.

- When firemen arrive to the place of incident, come up to the window and send a sign to help you.