



655619, Республика Хакасия,
г. Саяногорск, р.п. Черёмушки, д. 63
+7 (39042) 3-19-19, 3-11-13
www.info-borus.ru
hotel-borus@cso-sges.ru



ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «БОРУС»

1. Общие положения

1. Настоящие Правила гостиничных услуг АО «ЦСО СШГЭС» отель «Борус»* (далее – отель) разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г., «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. и «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства от 18 ноября 2020 г. № 1853.
2. Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в отеле «Борус», расположенной по адресу: 665619, Республика Хакасия, г. Саяногорск, р.п. Черёмушки, д. 63, (далее – «Отель»), а также дополнительных услуг.
3. Настоящие правила регулируют отношения между отелем и Потребителем услуг (далее – Гость).
4. Выполнение настоящих правил обязательно как для Гостей, так и для персонала отеля «Борус».
5. Договором с Физическим лицом считается Регистрационная карта.
6. Отель «Борус» гарантирует Гостям соблюдение всех правил конфиденциальности.
7. Курение (в том числе электронных сигарет) в отеле «Борус» разрешено только в специально отведенных местах.
8. Администрация отеля оставляет за собой право взыскать с Гостей возмещение ущерба или выселить за нарушение норм противопожарной безопасности, курение в неположенных местах и неподчинение законным требованиям администрации.

2. Предоставление гостиничных услуг, порядок оформления и размещения гостей

1. Отель «Борус» предназначен для временного проживания граждан.
2. Режим работы отеля «Борус» – круглосуточно.
3. Расчетный час в отеле – 12:00 по местному времени, время заселения – 15:00.
4. Предоставление номера ранее 15:00 осуществляется только при наличии в отеле свободных номеров, готовых к заселению.
5. Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с расчетным часом отеля, настоящими Правилами и действующими Тарифами.
6. В случае раннего заезда:
 - с 08:00 до 15:00 плата за проживание взимается в размере 50% от стоимости суток выбранной категории номера;
 - до 08:00 – в размере 100% от стоимости суток выбранной категории номера;В случае позднего выезда плата взимается в следующем порядке:
 - с 12:00 до 19:00 взимается 50% от стоимости номера в сутки;
 - после 19:00 взимается 100% от стоимости номера в сутки.
7. Для регистрации Гостя в отеле, оформления и подписания Регистрационной карты установленного образца Гость предоставляет в службу приема и размещения следующие документы, удостоверяющие его личность, оформленные в установленном порядке:
 - 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, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами 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 признанного 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.
8. Договор (регистрационная карта) заключается между Гостем и Отелем путем составления документа, подписанного двумя сторонами. При оформлении проживания Гость и администратор ставят свои подписи на Регистрационной карте. Администратор службы приема и размещения после регистрации выдает ключи от номера.
9. Подписывая регистрационную карту, Гость соглашается с условиями и Правилами проживания в отеле.
10. Регистрация Гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».
11. Регистрация в Отеле 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). (в ред. Постановления Правительства РФ от 01.04.2021 N 519)
12. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в отеле и снятие их с учета по месту

пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ». Номер в Отеле для иностранных граждан предоставляется на основании – гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами). Размещение иностранных граждан по их прибытии производится в пределах срока действия визы или миграционной карты.

13. Администрация отеля имеет право отказать в размещении лицам:
 - не предоставившим документов, удостоверяющих личность;
 - не согласным с условиями предоставления размещения/проживания в отеле;
 - нарушающим общественный порядок;
 - находящимся в состоянии алкогольного/наркотического опьянения.
14. При регистрации и заселении Гостя оплата гостиничных услуг должна быть произведена в полном объеме. При выезде из отеля, Гость производит полный расчет за предоставленные гостиничные и дополнительные платные услуги.
15. Ранний заезд или поздний выезд предоставляется Гостям при наличии в отеле свободных мест, оплата после и до расчетного часа производится в соответствии с утвержденными тарифами отеля.
16. При продлении проживания, в случае наличия свободных мест в отеле, Гость оплачивает стоимость проживания за продленный период, согласно тарифам.
17. По просьбе Гостя посторонние лица могут находиться в отеле с 8:00 до 23:00, но в случае, если остаются после 23:01 они должны быть зарегистрированы в службе приема и размещения и должны оплатить проживание.
18. Гость возмещает ущерб, причиненный отелю, согласно стоимости, прописанной в утвержденном Прейскуранте, который находится на стойке ресепшен.

19. При заказе дополнительных услуг Гость вносит полную предоплату за все требуемые услуги.
20. Все номера отеля являются строго не курящими, Гость согласен возместить убытки, причиненные от последствий курения в соответствии с утвержденными тарифами отеля. Средства идут на возмещение расходов по уборке, очистке содержимого комнаты и воздуха от запаха дыма.
21. В день отъезда Гость обязан освободить номер до расчётного часа (до 12:00 текущих суток). Продление проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. По необходимости, при наличии свободных номеров в отеле, Гостю может быть предоставлен другой номер за дополнительную плату.
22. Передача ключ-карты от номера администратору службы приема и размещения производится после проверки номера горничной.
23. Обнаруженные забытые вещи после выезда Гостя (после сдачи номера и ключа), отель хранит в течение 1 года. При обнаружении забытых вещей составляется Акт и производится соответствующая запись в «Журнале забытых вещей». Получить вещи можно только при наличии паспорта в течение 1 года. После окончания срока хранения вещь утилизируется.
24. В случае отсутствия Гостя в номере, по истечении оплаченного срока проживания более часа, вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащему освобождению, помещаются Отелю на хранение в пригодное для этих целей помещение. Выемка вещей из номера происходит в присутствии комиссии (не менее 3 человек – работников отеля), при этом составляется Опись имущества, с указанием даты, времени, фамилий членов комиссии и их подписями. Определение вещей на хранение осуществляется в присутствии сотрудников службы внутренней безопасности Отеля. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация отеля располагает информацией о месте его нахождения.
25. Дополнительные платные услуги в отеле оказываются в соответствии с утвержденным Прейскурантом. Вся информация о дополнительных услугах и действующих ценах находится на стойке Администратора СПиР.
26. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях.
27. Отель не несёт ответственности за работу городских служб

(аварийное отключение электрической, тепловой энергии, водоснабжения).

28. Администрация отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего Порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
29. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из отеля в случаях нарушения Правил проживания, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявление со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности, здоровью и имуществу.
30. Отель не несёт ответственность за утрату денег, валюты, ценных бумаг, банковских и телефонных карт, ювелирных изделий и других ценностей.
31. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории и в помещении отеля (за исключением гостевых комнат) систем видеонаблюдения.
32. Книга отзывов и предложений находится на стойке ресепшен у Администратора службы приема и размещения и выдаётся по первой просьбе Гостя.

3. Порядок бронирования, аннуляции

1. Бронирование размещения или иных услуг в Отеле осуществляется через официальный сайт www.info-borus.ru
2. Бронирование осуществляется при наличии возможности размещения/оказания услуги, а также при условии предоставления бронирующей стороной достаточной и необходимой для этого информации (контактную информацию для связи, количество, фамилии и гражданство гостей; дату и время заезда, выезда; количество и категория номеров; вид оплаты; банковские реквизиты для выставления счёта, дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание) и ее согласия с тарифами и правилами бронирования/размещения/предоставления услуг в Отеле.
3. Для юридических лиц заявка на бронирование номеров в Отеле принимается посредством электронной почты на адрес

reservatin@cso-sges.ru на фирменном бланке предприятия с номером контактного лица для обратной связи.

4. Бронирование считается завершенным после получения Гостем от Отеля подтверждения бронирования с номером бронирования.
5. Плата за бронирование не взимается.
6. ОТЕЛЬ вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.
7. При последующем изменении заявки на бронирование Гость предоставляет Отелю сведения не позднее, чем за сутки до момента поселения. При размещении большего количества человек, чем указано в предварительной заявке, администрация Отеля не гарантирует наличие мест.
8. Подтвержденные брони имеют 2 статуса:
 - Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором ОТЕЛЬ ожидает Гостя до расчетного часа дня. Для гарантированного бронирования номера в отеле берется предоплата в размере стоимости одних суток проживания. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере). При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется. В этом случае размещение в Отеле производится в порядке общей очереди при наличии номеров. При безналичной оплате на счет, заселение производится после авторизации денежных средств на счете Отеля на сумму, согласно предполагаемому сроку проживания;
 - Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором ОТЕЛЬ ожидает Гостя до определенного часа (до 18:00 часов текущих суток, если время заселения Гостей не было заранее согласовано) в день заезда, после чего бронирование аннулируется).

Отмена бронирования осуществляется в соответствии с условиями тарифа, по которому было совершено бронирование. Тариф «Лучшая цена - отсутствует возможность бесплатной отмены бронирования, оплаченная сумма не возвращается. Тариф «Лучшее предложение» - бесплатная отмена не позднее 24 часов до даты и времени заезда. В случае отмены бронирования менее чем за

сутки до даты и времени заезда, взимается штраф в размере стоимости первых суток проживания. Возврат средств осуществляется по реквизитам, по которым была произведена оплата, в течение 30 дней.

4. Права и обязанности гостей

Гость обязан:

- соблюдать установленные в отеле «Борус» Правила проживания;
- своевременно и полностью оплачивать предоставленные отелей услуги. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости услуг, оказанных Отелей, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при выезде из Отеля произвести окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги и сдать ключ от номера администратору службы приема и размещения;
- не беспокоить других проживающих, соблюдать тишину и общественный порядок;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту в номере и других помещениях отеля, исключать возможности возникновения в номере инфекции;
- строго соблюдать правила пожарной и электробезопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- в случае возгорания и неисправности электроприборов в номере немедленно сообщить об этом Администратору, по телефону «100» или любому сотруднику отеля;
- уходя из номера закрывать окна, водоразборные краны, выключать свет, телевизор, фен, кондиционер и другие электроприборы;
- в случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить стоимость нанесённого отеле ущерба, согласно действующем Тарифам на порчу имущества (Тарифы находятся на стойке рецепции), в соответствии с законодательством РФ, а также нести ответственность за иные нарушения. В случае нанесения ущерба составляется Акт в 2-х экземплярах.

Гостю запрещается:

- передавать посторонним лицам ключи от номера и карту гостя отеля, оставлять в номере посторонних лиц в своё отсутствие;

- размещать в номере Гостей после 23:01 без регистрации и оплаты их пребывания;
- держать в номере животных, массой свыше 20 кг;
- приносить на территорию отеля и хранить в номере оружие, громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся и взрывоопасные материалы, химические и радиоактивные вещества, ртуть и т.п.;
- использовать в номере электронагревательные приборы (электроплитки, мультиварки и т.д.), кроме отельных, самовольно подключать телефонные устройства, факсы и другие средства связи.
- регулировать системы отопления и центрального кондиционирования,
- курить в номере, холлах и помещениях, за исключением специально отведенных мест;
- нарушать общепризнанные нормы поведения, в том числе находиться на территории отеля в состоянии наркотического, токсичного и алкогольного опьянения;
- проявлять агрессию или совершать действия, угрожающие безопасности и здоровью людей или имущества;
- причинять ущерб имуществу отеля;
- загрязнение территории отеля;
- перенастраивать телевизор, пульты;
- перемещать мебель и оборудование в номере и вне его;
- нарушать режим тишины с 23:00 – 8:00.

5. Права и обязанности администрации отеля

1. Отель обязан информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление Гостям дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденными тарифами.
2. Отель обязан обеспечить наличие в каждом номере правил противопожарной безопасности.
3. Отель предоставляет Гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
 - доступ к беспроводному интернету;
 - вызов такси;
 - доставка в номер корреспонденции;

- побудка к определенному времени;
 - выдача швейных принадлежностей;
 - предоставление кипятка;
 - пользование гладильной комнатой;
 - временное пользование утюгом и гладильной доской;
 - предоставление аптечки первой помощи;
 - вызов скорой помощи и других специальных служб;
 - предоставление справочной информации;
 - кабельное телевидение.
4. Отель вправе произвести замену предоставленного Гостю номера в случае необходимости проведения экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих качественному и безопасному оказанию услуг.
 5. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.
 6. В случае грубого нарушения Правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Отеля имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.
 7. Отель обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Отеле и условий настоящих Правил. В случае обнаружения забытых вещей Отель принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.
 8. За утрату денег, иных валютных ценностей, ювелирных изделий и других вещей, не сданных на хранение, Отель ответственности не несет.
 9. Отель хранит забытую Гостем вещь в течение 1 года с момента составления Акта о забытых вещах.
 10. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных

вне Отеля.

11. Отель обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых Отелей услуг.
12. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Отеля.
13. Отель обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Отеля.

6. Порядок разрешения споров

1. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы приема и размещения и выдается по первому требованию Гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.
2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.
3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Отеля, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.
4. По всем не рассмотренным в Настоящих правилах вопросам Администрация отеля руководствуется законами и нормами Российской Федерации.

7. Правила проживания гостей с животными

В отеле «Борус» (далее — Отель) установлен следующий порядок проживанияGuestей с животными.

Общие условия:

1. В Отеле совместно с Гостем могут проживать комнатные животные: собаки декоративных пород весом до 20 кг (далее — Собаки декоративных пород), а также служебные собаки и собаки-проводники (далее по тексту при совместном упоминании —

животное, питомец). Собаки декоративных пород могут проживать в номере Отеля совместно с Гостем только с согласия администрации Отеля. Без согласия администрации Отеля проживание Гостя возможно только со служебной собакой при предъявлении документа, подтверждающего, что Гость, сопровождающий служебную собаку, является сотрудником кинологической службы федерального органа исполнительной власти, и документа, подтверждающего специальное обучение служебной собаки, а также с собакой-проводником при предъявлении документа, подтверждающего инвалидность лишенного зрения Гостя, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника.

2. При поселении в отель с животным Гость обязан ознакомиться с «Правилами проживания гостей с животными».
3. Размещение с животным разрешается при наличии международного ветеринарного паспорта (форма паспорта и требования к его оформлению установлены Единными ветеринарными (ветеринарно-санитарными) требованиями, предъявляемыми к товарам, подлежащим ветеринарному контролю (надзору), утвержденными Решением Комиссии таможенного союза от 18 июня 2010 г. № 317), который содержит данные о самом животном и о его владельце, а также сведения о проведении необходимых вакцинаций и о сделанных прививках, при этом дата прививки от бешенства должна быть не менее 30 дней и не более 12 месяцев до заезда.
4. Владелец животного должен в обязательном порядке заблаговременно (перед бронированием или заселением) известить администрацию Отеля о своем намерении проживать в Отеле с питомцем. При этом Гость обязан сообщить сведения о своем питомце (породу, возраст, размер, вес и иные особые характеристики) и выяснить, не существует ли на данный момент каких-либо особых условий по его размещению в Отеле.
5. Для размещения Гостей с животными предоставляются все категории номеров.

Обязательства владельца животного перед Отелем:

1. Гость обязан иметь при себе специальный контейнер (клетку) для животного и специальный коврик для его сна.

2. Для кормления животного Гость обязан привезти с собой специальную посуду.
3. Для опрвления естественных надобностей животного, не требующих его выгула, Гость обязан привести с собой специальный лоток или иные специальные подстилки.
4. Гость обязан выгуливать собак только в наморднике, ошейнике и на поводке, обеспечивать уборку продуктов жизнедеятельности.
5. Для проведения ежедневной уборки и/или мелкого ремонта в номере Гость обязан обеспечить отсутствие животного на время оказания услуг или выполнения работ и вывесить на входную дверь соответствующую информационную табличку. В случае отсутствия таблички указанные услуги и работы осуществляться не будут.
6. Оставляя животное в номере без присмотра, Гость обязан поместить его в специальный контейнер (клетку), о чем уведомить персонал Отеля.

Ограничения, накладываемые Отелем на Гостя, проживающего с животным:

1. Запрещается выгуливать животное на прилегающих к зданию Отеля территориях.
2. Запрещается кормить и поить животное из посуды, принадлежащей Отелю.

8. Уборка номеров

1. Текущая уборка номеров проводится ежедневно с 10:00 до 21:00.
2. В первую очередь осуществляется уборка номеров с вывешенной на дверях табличкой «Просьба убрать мой номер».
3. Смена постельного белья производится один раз в три дня. *
4. Смена полотенец производится ежедневно. *
5. Выезд гостя и генеральная уборка номеров осуществляется только после того, как горничная проверила номер на предмет забытых вещей или ценностей, а также повреждений номера и его оснащения.

Желаем вам хорошего отдыха!