



Ufa International
Airport

УТВЕРЖДЕНО
распоряжением заместителя ГД
по коммерческой деятельности
АО «Международный аэропорт «Уфа»
от 19.05.2016 г. № 01-19/200/267

РД 20.03-16
ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ
АО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ «УФА»

Разработчик

Должность

Менеджер гостиницы

19.05.2016г.

Дата

Подпись

И.О. Фамилия

Д.Р. Аминова



Реквизиты текущего статуса документа

Код документа: РД 20.01-16
Название документа: Правила проживания в гостинице «Аэропорт» АО «МАУ»
Издание документа: 2
Введён в действие: Впервые Взамен отменённого
Распорядительный документ: Распоряжение заместителя ГД по коммерческой деятельности АО «Международный аэропорт «Уфа»» от 19 мая 2016г. № 01-19/200/267
Дата ввода в действие: 30.05.2016г.
Разработчик, телефон,
E-mail: Менеджер гостиницы «Аэропорт»
Аминова Д.Р., внутр. тел. 55-98, hotel@airportufa.ru
№ экземпляра: 3
Экземпляр № 3 размещён: <http://airportufa/> Служба качества и сертификации/Технологическая документация/Гостиница

Перечень держателей документа

№	Статус экземпляра	Состав экземпляра	Вид носителя	Месторасположение экземпляра	Держатель
1	Контрольный	Полный	Бумажный	Гостиница	Начальник Гостиницы
2	Контрольный	Полный	Электронный, doc	Гостиница	Начальник Гостиницы
3	Контрольный	Полный	Электронный, pdf	Корпоративный сайт	Начальник ОК СКИС
4	Рабочий	Полный	Бумажный	Гостиница	Начальник Гостиницы




Запись истории документа

№ ревизии	Дата ввода в действие	Примечание
1	2	3
0	30.05.2016г.	Заменяет и отменяет «Правила проживания в гостинице «Аэропорт» ОАО «Международный аэропорт «Уфа» от 03.06.2011г. П20.03-11(издание 1)
1	30.05.2016	Внесено в связи с изменением расчета оплаты

В бумажном виде не является управляемым экземпляром



Лист регистрации ревизий

№ ревизии	Распорядительный документ	Номера измененных страниц	Дата внесения ревизии	Ф.И.О., подпись лица, внесшего изменения
1	2	3	4	5
1	Временное изменение	12	27.05.2016г.	Аминова Д.Р. 

В бумажном виде не является управляемым экземпляром



Лист данных о проверке документа

№ п/п	Дата	Продление/ пересмотр/ отмена	Должность	Ф.И.О.	Подпись
1	2	3	4	5	6

В бумажном виде не является управляемым экземпляром



Содержание

Реквизиты текущего статуса документа	2
Перечень держателей документа	2
Запись истории документа	3
Лист данных о проверке документа	5
Содержание	6
1. Введение	7
2. Общие положения	7
3. Термины и определения, обозначения и сокращения	7
4. Основные положения	8
4.2. Порядок и условия бронирования в Гостинице АО «МАУ»	9
4.3. Регистрация и порядок размещения в Гостинице АО «МАУ»	9
4.4. Информация о внеочередном обслуживании отдельных категорий граждан	11
5. Форма и порядок оплаты услуг гостиницы АО «МАУ»	11
6. Правила проживания в гостинице АО «МАУ»	13

В бумажном виде не является управляемым экземпляром



1. Введение

1.1. Правила разработаны для регулирования процедур размещения в Гостинице АО «Международный аэропорт «Уфа» (далее – АО «МАУ») граждан РФ, иностранных граждан, юридических и физических лиц, экипажей (обусловлено технологией выполнения рейсов), диспетчерского состава, пассажиров и работников иных организаций, командированных в АО «МАУ».

2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила разработаны для регулирования процедур размещения в Гостинице АО «МАУ» граждан РФ, иностранных граждан, юридических и физических лиц, экипажей (обусловлено технологией выполнения рейсов), диспетчерского состава, пассажиров и работников иных организаций, командированных в АО «МАУ».

2.2. Настоящие Правила регулирует отношения между Гостиницей АО «МАУ» и клиентами – гражданами РФ, экипажами авиакомпаний, иностранными гражданами, юридическими лицами, лицами без гражданства при осуществлении гостиничного обслуживания.

2.3. Порядок проживания разработан в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденными постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015г. г. № 1085 и иными законодательными актами, действующими на территории РФ, регулируемые правоотношения между исполнителями и потребителями в области предоставления гостиничных услуг.

2.4. Выполнение настоящих Правил обязательно как для Гостей, так и для сотрудников Гостиницы АО «МАУ».

3. Термины и определения, обозначения и сокращения

3.1. Для целей настоящего документа применяются термины и определения, приведенные во внутреннем нормативном документе «Термины и определения. Словарь», а также следующие:

- «Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице АО «МАУ», включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем;

- «Гостиница и иное средство размещения» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее - гостиница);

- «Цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;

- «Потребитель» - физическое лицо или юридическое лицо, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги (далее - Гость Гостиницы);

- «Исполнитель» - Гостиница, предоставляющие Потребителю гостиничные услуги (далее – Гостиница АО «МАУ»);



- «Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу Потребителя;

- «Бронирование» - предварительный заказ мест и (или) номеров в Гостинице АО «МАУ» Заказчиком (потребителем);

-«Расчетный час» - время заезда и выезда, установленное Исполнителем и принимаемое при расчетах с Потребителем.

3.2. В настоящем документе не применяются специальные обозначения.

3.3. Для целей настоящего документа применяются сокращения, приведённые во ВНД «Термины и определения. Словарь».

4. Основные положения

4.1. Сведения о времени заезда (выезда) из Гостиницы АО «МАУ»

4.1.1. Гостиница АО «МАУ» оказывает услуги по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания Гостей в течение срока, согласованного с администрацией гостиницы, и оформленного в установленном настоящими Правилами порядке.

Расчетный час – 12 часов текущих суток по местному времени.

Заезд ранее расчетного часа возможен при наличии подготовленного номера.

При размещении с 00.00 часов до 12.00 часов плата за проживание взимается в размере половины суток по подтвержденному тарифу.

В случае, когда время размещения (заезда), и время выезда Гостя из гостиницы приходится на период с 00.00 часов до 12.00 часов, данный пункт Правил не подлежит автономному применению (п. 8 Письмо Федеральной службы по надзору в сфере прав потребителей и благополучия человека от 11.01.2016 года N 01/37-16-29 «О разъяснении отдельных положений Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»).

По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом администратору гостиницы и до расчетного часа (12 часов по местному времени). Продление пребывания возможно при наличии свободных номеров (мест).

При задержке выезда после расчетного часа плата взимается в следующем порядке:

- от 0 до 12 часов после расчетного часа (с 12:00 до 24:00) – оплата за 0,5 суток, согласно Прейскуранту на гостиничные услуги при задержке выезда после расчетного часа;

- от 12 до 24 часов после расчетного часа (после 24:00) – оплата за 1 сутки по подтвержденному тарифу.

В случае отсутствия свободных номеров (мест) Гостиница вправе отказать в продлении срока проживания.

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки не зависимо от расчетного часа.

Продление номера после первых суток проживания возможно на 3, 6 часов и 12 часов при наличии свободных мест.

За проживание в Гостинице детей до 6 лет (при семейном размещении) без предоставления ребенку дополнительного места плата не взимается. При наличии



возможности, гостиница может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом.

4.1.2. Режим работы гостиницы АО «МАУ» - круглосуточный.

4.2. Порядок и условия бронирования в Гостинице АО «МАУ»

4.2.1. Гостиница принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения в службу приема и размещения.

4.2.2. Бронирование номера (места) производится в течение 24 часов с момента получения заявки при наличии свободных мест. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Гостиницы АО «МАУ».

4.2.3. В заявке на бронирование номеров (места) указывается:

- контактная информация для связи, количество клиентов, фамилии;
- дата и время заезда, выезда;
- количество и категория номеров;
- вид оплаты.

При последующем изменении заявки на бронирование Заказчик предоставляет Гостинице сведения не позднее, чем за трое суток до момента поселения при размещении более 10 человек, и за сутки - при размещении до 10 человек, в противном случае администрация гостиницы не гарантирует наличие свободных мест.

4.2.4. Гость (заказчик) вправе аннулировать заявку, предоставив в письменной форме с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения на рецепцию Гостиницы.

4.2.5. Гостиница вправе отказать в бронирование, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

4.3. Регистрация и порядок размещения в Гостинице АО «МАУ»

4.3.1. При регистрации в Гостинице АО «МАУ» гости предоставляют администратору один из следующих документов, удостоверяющих личность, оформленных в установленном порядке:

Граждане РФ:

- паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории РФ,
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина РФ до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ,
- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста,
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ

Иностранные граждане:

Иностранные граждане, прибывшие в РФ в порядке, не требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором



Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

-миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ № 115 от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

Иностранцы граждане, прибывшие в РФ в порядке, требующем получения визы:

-паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

-миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;

-документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (Постановление от 15.01.2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ», в ред. Постановлений Правительства РФ от 28.03.2008 N 220, от 01.12.2008 N 899, от 10.11.2009 N 913)

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Федеральным законом (в ред. Федерального закона от 19.05.2010 N 86-ФЗ)

4.3.2. Гости, являющийся лицами без гражданства, предъявляют один из документов:

-документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства,

-разрешение на временное проживание,

-вид на жительство,

-иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»).

4.3.3 Регистрация Гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в гостинице 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 Российской Федерации 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».

4.3.4. Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

4.3.5. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

4.3.6. При оформлении администратор Гостиницы АО «МАУ» осуществляет регистрацию Гостя, выдает ему ключ, обеспечивающий доступ в номер, на забронированный период проживания.

4.3.7. Администратор Гостиницы АО «МАУ» вправе не поселять лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

4.3.8. При наличии в Гостинице АО «МАУ» свободных мест Гость вправе занимать номер любой категории при условии полной оплаты всех мест (в случае установления цены за место).

4.3.9. В случае временного выезда из Гостиницы, Гость, не заявивший об этом сотрудникам службы приема и размещения, и не уплативший предварительно время отсутствия, теряет право на проживание, и подлежит выселению.

4.4. Информация о внеочередном обслуживании отдельных категорий граждан

4.4.1. Обслуживание и заселение в Гостинице АО «МАУ» вне очереди, при наличии свободных номеров лиц следующих категорий:

- герои Социалистического Труда;
- полные кавалеры ордена Трудовой Славы - инвалиды войны- участники Великой Отечественной войны -лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда» - герои Советского Союза;
- герои Российской Федерации;
- полные кавалеры ордена Славы
- инвалиды I и II групп
- гости заселяемые с маленькими детьми.

5. Форма и порядок оплаты услуг гостиницы АО «МАУ»

5.1. В Гостинице АО «МАУ» установлена посуточная оплата проживания.



5.2. Цена номера (места) устанавливается на основании утвержденного прейскуранта на услуги Гостиницы АО «МАУ». Плата за проживание в Гостинице АО «МАУ» взимается в соответствии с расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.

При размещении с 00.00 часов до 12.00 часов плата за проживание взимается в размере половины суток по подтвержденному тарифу.

В случае, когда время размещения (заезда), и время выезда Гостя из Гостиницы приходится на период с 00.00 часов до 12.00 часов, данный пункт Правил не подлежит автономному применению (п. 8 Письмо Федеральной службы по надзору в сфере прав потребителей и благополучия человека от 11.01.2016 года N 01/37-16-29 «О разъяснении отдельных положений Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»).

При размещении на срок более суток плата за ранний заезд не взимается.

5.3. Гость (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания Гостю. С согласия Гостя (заказчика) оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично.

5.4. Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных ниже способов:

- наличный расчет,
- платежной банковской картой (в том числе международными картами),
- безналичный расчет.

5.5. При осуществлении расчетов с Гостем администратор Гостю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности, а также счет, подписанный Гостем и сотрудником гостиницы, который содержит:

- наименование гостиницы, сведения о государственной регистрации,
- сведения о Госте(заказчике),
- сведения о предоставляемом номере (месте в номере),
- цену номера (места в номере),
- период проживания в гостинице.

5.6. По просьбе Гостя предоставляются без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб,
- пользование медицинской аптечкой,
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении,
- побудка к определенному времени,
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

5.7. Гостю, по его желанию, оказываются дополнительные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере), согласно перечню и ценам, указанным в действующих в гостинице АО «МАУ» Прейскурантах на дополнительные услуги.

5.8. В случае выезда Гостя из номера, ранее указанного в оплаченном счете срока, возврат денег осуществляется по письменному заявлению Гостя установленной гостиницей формы, с указанием времени выезда. За первые сутки проживания деньги Гостю не возвращаются.

5.9. Гость вправе в любое время отказаться от гостиничных услуг при условии оплаты гостинице фактически понесенных им расходов.



5.10. Гостиница вправе в одностороннем порядке отказаться от оказания услуг Гостю, если Гость нарушает Правила проживания и пользования гостиничными услугами в гостинице АО «МАУ», при этом Гость возмещает гостинице фактически понесенные им расходы.

6. Правила проживания в гостинице АО «МАУ»

6.1. В соответствии с п. 30 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства № 1085 от 09.10.2015 года, Гость обязан соблюдать установленные в гостинице АО «МАУ» Правила проживания и пользования гостиничными услугами.

6.2. На основании ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в гостинице АО «МАУ» установлен запрет курения клиентов во всех помещениях отеля, в том числе в номерном фонде, лобби-баре, конференц-центре и общественных помещениях.

В случае нарушения требований вышеуказанного Федерального закона у Отеля возникает необходимость проведения комплекса дополнительных работ по уборке номера и общественных зон. Администрация гостиницы имеет право взыскать с гостя расходы согласно утвержденной стоимости за одно помещение.

6.3. По просьбе Гостей администрация гостиницы АО «МАУ» разрешает находиться посторонним лицам в номере с 8.00 до 23.00 часов. При необходимости посторонним лицам остаться в гостинице после 23 часов, их дальнейшее пребывание возможно исключительно при условии их регистрации и оплаты дополнительного места (в случае если подселение позволяет категория номера) либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров). Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение сохранности имущества гостиницы, имущества проживающих в гостинице Гостей и выполнения установленной законодательством обязанности гостиницы, по регистрации граждан по месту пребывания.

6.4. Гостиница отвечает за сохранность вещей Гостя, в соответствии с законодательством РФ. Администрация гостиницы гарантирует сохранность личных вещей Гостей, находящихся в номере, за исключением: денег, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценных вещей. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты гостиницей на хранение. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администрации гостиницы. В противном случае гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

6.5. В случае обнаружения после выезда Гостя забытых им вещей и (или) документов, Уполномоченные сотрудники Отеля уведомляют владельца о забытых вещах. Далее вещь либо возвращается владельцу, либо помещается на хранение в специально оборудованное помещение. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обнаруженные вещи передаются на хранение в специально оборудованное помещение.

6.6. Гость обязан бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы АО «МАУ», соблюдать чистоту и установленные Правила проживания и пользования



гостиничными услугами. В случае утраты или повреждения Гостем по его вине имущества Гостиницы АО «МАУ», в соответствии с законодательством РФ и настоящими Правилами Гость несет ответственность и возмещает ущерб на основании действующего в Гостинице Прейскуранта.

6.7. В Гостинице не разрешается размещение с домашними животными.

6.8. Гость в целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества при выходе из номера обязан:

- закрыть окна,
- выключить электроосветительные приборы,
- закрыть водопроводные краны,
- выключить электробытовые приборы,
- закрыть на ключ входную дверь в номер.

6.9. Гостю, проживающему в Гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие,
- передавать ключи от номера посторонним лицам,
- приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, а также оружие без соответствующего разрешения,
- пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера,

- приглашать в номер незарегистрированных гостей после 23.00 часов до 8.00 часов,
- совершать действия, нарушающие тишину и покой других Гостей, проживающих в Гостинице, в ночное время с 23.00 часов до 8.00 часов.

- курить в помещениях Гостинице.

6.10. При выезде из Гостиницы Гость обязан:

- произвести полный расчет за предоставленные ему услуги,
- сдать в службу приема и размещения ключ от номера.

6.11. В случае несвоевременной оплаты номера (места), неоднократного или грубого нарушения настоящих Правил, нахождения в номере посторонних лиц в период с 23.00 часов до 8.00 часов, нарушения общественного порядка Администрация Гостиницы АО «МАУ» вправе досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с Прейскурантом.

6.12. Клиенты Гостиницы АО «МАУ» ознакомлены об установке системы видеонаблюдения в помещениях гостиницы, за исключением номеров и ванных комнат.