



Ufa International
Airport

УТВЕРЖДЕНО
распоряжением Коммерческого директора
АО «Международный аэропорт «Уфа»
от 18.12.2019 г. № 01-19/200/849

РД 20.03-19
ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ
АО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ «УФА»

В бумажном виде не является управляющим документом

Разработчик
Должность

Управляющий гостиницей

18.12.2019г.

Дата

Подпись

И.О. Фамилия

Л.Н. Хорошилов



Раздел 0. Сведения о документе

Информация о текущем издании документа

Название:	Правила проживания в гостинице АО «Международный аэропорт Уфа»		
Код:	РД 20.03-19	Текущее издание	3
Разработчик:	Управляющий гостиницей Хорошилов Л.Н.	тел./e-mail:	56-93, khoroshilov@airportufa.ru
Экземпляр 1:	Гостиница	Экземпляр 2:	Гостиница
Экземпляр 3:	http://airportufa/ Служба качества и сертификации/Технологическая документация/ Гостиница		
Экземпляр 4:	http://airportufa.ru/ Пассажирам/ Услуги/ Гостиница		

История документа

Издание	Ревизия	Утвержден	Введен	Обоснование
2	0	19.05.2016 01-19/200/267	30.05.2016	Заменяет и отменяет «Правила проживания в гостинице «Аэропорт» АО «МАУ»» (издание 1)
3	0	18.12.2019 01-19/200/849	23.12.2019	Заменяет и отменяет «Правила проживания в гостинице АО «Международный аэропорт «Уфа» 19.05.2016 РД 20.03-19 (издание 2), в связи с плановым пересмотром



Содержание документа

Раздел 0. Сведения о документе.....	0-2
Раздел 1. Основные положения.....	1-1

В бумажном виде не является управляющим документом



Раздел 1. Основные положения

Содержание раздела

Раздел 1. Основные положения	1-1
1. Введение.....	1-2
2. Общие положения	1-2
3. Термины и определения, обозначения и сокращения	1-2
4. Основные положения.....	1-3
5. Форма и порядок оплаты услуг гостиницы АО "МАУ"	1-6
6. Правила проживания в гостинице АО "МАУ"	1-7



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

2.2. 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.

2.3. 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 (койко-место)» - стоимость временного проживания и иных Дополнительных услуг, оказываемых Исполнителем по тарифам, утвержденным внутренними нормативными документами;

- «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, приведенные 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 (койко-мест) для временного проживания Гостей в течение срока, согласованного с администрацией гостиницы, и оформленного в установленном настоящими Правилами порядке.

Расчетный час является часом фактического заезда гостя в Гостиницу, если иные условия не прописаны в индивидуальном договоре.

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

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

- от 0 до 3 часов после расчетного часа – оплата за 3 часа, согласно Прейскуранту на гостиничные услуги при задержке выезда после расчетного часа;

- от 3 до 6 часов после расчетного часа – оплата за 6 часов, согласно Прейскуранту на гостиничные услуги при задержке выезда после расчетного часа;

- от 6 до 12 часов после расчетного часа – оплата за 12 часов, согласно Прейскуранту на гостиничные услуги при задержке выезда после расчетного часа;

- свыше 12 часов после расчетного часа – оплата за полные сутки, согласно Прейскуранту на гостиничные услуги при задержке выезда после расчетного часа.

В случае отсутствия свободных номеров (койко-мест) Гостиница вправе отказать в продлении срока проживания. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки не зависимо от расчетного часа.

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 электронной почты, а также путем непосредственного обращения в службу приема и размещения по телефону.

4.2.2. Бронирование номера (койко-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 (койко-места) указывается:

- контактная информация для связи, количество клиентов, фамилии;

	Правила проживания в гостинице АО «Международный аэропорт «Уфа» Раздел 1. Основные положения	Стр. 1-4
		РД 20.03-19

- 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 электронной почты, а также путем непосредственного обращения на рецепцию Гостиницы по телефону.

4.2.5. Гостиница вправе отказать в бронировании, 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,
- 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.) Иностранные 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

	Правила проживания в гостинице АО «Международный аэропорт «Уфа» Раздел 1. Основные положения	Стр. 1-5
		РД 20.03-19

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. РегистрацияGuests, 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 койко-мест (в случае установления цены за койко-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 за одно койко-место.

5.2. Цена номера (койко-места) устанавливается на основании утвержденного прейскуранта на услуги Гостиницы АО «МАУ» и «Стандарта о системе применения специальных тарифов на услуги гостиницы». Плата за проживание в Гостинице АО «МАУ» взимается в соответствии с расчетным часом – часом фактического заезда гостя, если иное не предусматривается индивидуальным договором.

5.3. Плата за проживание в Гостинице вносится до заселения за все время пребывания в полном объеме. Дополнительные услуги оплачиваются по мере их оказания.

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


- наличный расчет;
- платежной банковской картой (в том числе международными картами);
- безналичный расчет (перечисление средств на расчетный счет АО «МАУ»).

5.5. При осуществлении расчетов, администратор выдает 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 (койко-месте);
- цену номера (койко-места);
- 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;

	Правила проживания в гостинице АО «Международный аэропорт «Уфа» Раздел 1. Основные положения	Стр. 1-7
		РД 20.03-19

- 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 (койко-места), 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 ей 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 гостиницы, в том числе в номерном фонде, лобби-баре и общественных помещениях.

В случае нарушения требований вышеуказанного Федерального закона у Гостиницы 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 Гостиницы 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, 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 другихGuestов, проживающих в Гостинице, в ночное время с 23.00 часов до 8.00 часов;
- курить в помещениях Гостиницы.

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 (койко-места), неоднократного (два и более) 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.