



Приложение №1 к приказу № 87
от «11» 12 2024 г.
«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО «Гостиница «Саранск»
В.А.Дьяков
«11» 12 2024 г.

Правила проживания и пользования гостиничными услугами в гостинице «Саранск»

Настоящие правила проживания и пользования гостиничными услугами в гостинице «Саранск» разработаны ООО «Гостиница «Саранск» (далее- Исполнитель) в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020г. №1853 и другими законодательными актами, действующими на территории Российской Федерации для безопасного и комфортного пребывания лиц в гостинице «Саранск».

1. Порядок заключения и изменения договора на оказание гостиничных услуг

1.1 Договор считается заключенным, если:

- составлен одним документом (в том числе электронным) и подписан двумя сторонами;
- Исполнитель подтвердил заявку, направленную ему Заказчиком (Потребителем), а также, если Заказчиком (Потребителем) совершены действия, направленные на получение услуг (в т.ч. уплата им соответствующей суммы Исполнителю).

1.2 Договор, заключаемый с Потребителем или с Заказчиком — физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

1.3. При заключении договора на оказание услуг проживания с Заказчиком — юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем его условия устанавливаются по соглашению сторон.

1.4. Договор, составленный одним документом, должен содержать:

- а) наименование, ОГРН, ИНН Исполнителя;
- б) сведения о Заказчике (ФИО, сведения о документе, удостоверяющем его личность, если заказчиком является физическое лицо, либо наименование, адрес, ИНН, ОГРН организации или индивидуального предпринимателя);
- в) вид и категорию гостиницы, ее адрес и наименование;
- г) категория, цена номера, (места в номере), количество номеров (мест в номере);
- д) период проживания;
- е) время заезда и время выезда;
- ж) тип оплаты.

Во всем остальном содержание и порядок заключения, изменения, расторжения договора определяется Гражданским кодексом РФ и условиями самого договора.

1.5. Порядок и условия бронирования:

1.5.1. Потребитель или иное лицо при заказе или приобретении гостиничных услуг в пользу Потребителя (далее — Заказчик), направляет заявку Исполнителю любым удобным способом: по телефону, по электронной почте.

1.5.2. Заявка на бронирование может быть направлена Исполнителю в любом порядке, дающем возможность установить, что она исходит от Заказчика (Потребителя).

1.5.3. Заявка составляется в свободной форме, но должна содержать информацию:

- а) тип заявки (бронирование, изменение, аннуляция (отказ));
- б) сведения о Заказчике (наименование, адрес, ИНН, ОГРН и реквизиты организации или ФИО,

адрес, ИНН, ОГРНИП индивидуального предпринимателя или ФИО, адрес физического лица);
в) ФИО гостей, направляемых Заказчиком, либо сведения о Потребителе;
г) даты и время заезда и выезда гостей (Потребителя);
д) категорию бронируемого номера, количество номеров (при бронировании Заказчик (потребитель) выбирает категорию номера, право выбора конкретного номера остается за Исполнителем);
е) тип размещения (одноместное, двухместное, дополнительное место);
ж) условия и порядок оплаты (наличными, банковской картой, безналичный расчет);
з) контакты (ФИО, номер, телефон или электронная почта) лица, ответственного за бронирование и размещение.

1.5.4. В случае невозможности установить из содержания Заявки необходимой информации, указанной в п. 1.5.3. настоящих Правил, Исполнитель вправе отказать Заказчику в подтверждении бронирования;

1.5.5. При наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке Заказчика (Потребителя), Исполнитель направляет Заказчику (Потребителю) уведомление (подтверждение бронирования) содержащее:

- а) сведения о наименовании Исполнителя;
- б) сведения о Заказчике (потребителе);
- в) сведения о категории заказанного номера (места в номере) и его цене;
- г) сведения о сроках проживания в гостинице;
- д) условия и порядок оплаты;
- е) иные имеющие значение условия бронирования.

1.5.6. Исполнитель подтверждает или отказывает Заказчику в бронировании в течение 24 часов со времени поступления Заявки в письменной форме.

1.5.7. При поступлении Заявки Исполнитель присваивает ей порядковый номер (номер бронирования).

1.5.8. Договор считается заключенным с момента получения Заказчиком подтверждения бронирования.

1.5.9. Виды бронирования:

- гарантированное бронирование — вид бронирования, при котором в гостинице ожидают Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере) за одни сутки (цена забронированного номера (места в номере)) на дату заявленного заезда. При опоздании более чем на сутки договор прекращается. Если Заказчиком (Потребителем) совершены действия, направленные на получение услуг (в т.ч. уплата им соответствующей суммы Исполнителю в виде обеспечительного платежа), то бронирование считается гарантированным.

- негарантированное бронирование — вид бронирования, при котором в гостинице ожидают Потребителя до 18:00 даты запланированного заезда. В случае опоздания Потребителя к указанному времени договор прекращается.

1.5.10. В случае отсутствия на указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих требованиям заявки, Исполнитель вправе отказать в заключении договора (подтверждении бронирования).

2. Порядок и условия проживания.

2.1. Гостиница предназначена для временного проживания российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства.

2.2. Режим работы гостиницы — круглосуточный.

2.3. Время заезда — 15:00. Время выезда (расчетный час) — 12:00.

2.4. В гостинице используется режим расчета — посуточная оплата проживания.

2.5. Ранний заезд гостя с 12:00 до 15:00 не оплачивается. Гостиница вправе отказать в раннем заезде в случае отсутствия свободных готовых к поселению номеров. Выезд после 12:00 возможен с согласия Исполнителя.

2.6. Оплата раннего заезда и позднего выезда взимается в следующем порядке:

- заезд с 00:00 до 03:00 — полные сутки;
- заезд с 03:00 до 12:00 — ½ суток от оплачиваемого тарифа;
- заезд с 12:00 до 15:00 — без оплаты;

- выезд с 12:00 до 18:00 — ½ суток от оплачиваемого тарифа;
- выезд с 18:00 до 12:00 — полные сутки.

Оплата раннего заезда и позднего выезда взимается от прејскуранта, по которому сформирован счет, и от действующих на дату тарифов.

2.7. Питание и другие услуги в стоимость раннего заезда и позднего выезда не входят.

2.8. Услуги, предоставляемые Исполнителем в гостинице, могут быть оплачены в рублях в соответствии с требованиями действующего законодательства: наличными денежными средствами в кассу Исполнителя, банковской картой, а также возможен безналичный расчет денежными средствами на банковские реквизиты Исполнителя.

2.9. При использовании режима расчета «Посуточная оплата» и проживании в Гостинице менее суток оплата взимается за полные сутки, даже если фактическое проживание составит менее суток.

2.10. Потребитель вправе отказаться от проживания в течение 15 минут после регистрации на стойке приема и размещения без оплаты услуг Гостинице, в остальных случаях взимается оплата номера за сутки по соответствующему режиму расчета в соответствии с действующим прејскурантом.

2.11. За проживание детей в возрасте до 7 лет включительно совместно с сопровождающими взрослыми без предоставления отдельного места плата не взимается. Размещение детей старше 7 лет производится на основное или дополнительное место согласно действующему прејскуранту.

2.12. 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) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

2.13 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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

2.14. Размещение в Гостинице и заключение договора на оказание гостиничных услуг производится при предъявлении гостем документа, удостоверяющего его личность, согласно перечню, представленному в Правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г №1853, а именно:

- 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;
- 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 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.

Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 20 марта 2024г № 341 заселение в гостиницу граждан Российской Федерации также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы.

Использование единой биометрической системы не является обязательным для Исполнителя. Гостиница не использует единую биометрическую систему для заселения граждан Российской Федерации.

2.15. В гостинице по желанию Потребителя могут быть предоставлены дополнительные

платные услуги, перечень и стоимость которых установлены прейскурантом.

2.16. Без дополнительной оплаты по просьбе Потребителя в гостинице обеспечиваются следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- пользование гладильной комнатой;
- пользование камерой хранения;
- пользование беспроводным интернетом;
- заказ такси.

2.17. Смена постельного белья проводится 1 раз в 3 дня, полотенце – ежедневно. По просьбе Потребителя может осуществляться внеочередная смена белья и полотенце за дополнительную плату по утвержденному прейскуранту.

2.18. Сведения об обнаруженных забытых после выезда Потребителя вещах в номере заносятся с их описанием в журнал, вещи упаковываются и сдаются в камеру хранения, где хранятся 6 месяцев с даты обнаружения вещи в номере. Вещь может быть возвращена ее владельцу при предъявлении паспорта или его представителю при наличии доверенности. Вещь может быть отправлена курьерской службой ее владельцу за его счет. По истечении срока хранения в случае, если Потребитель не попросил о ее возврате, составляется акт об утилизации вещи.

2.19. За сохранность денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя гостиница несет ответственность в установленном порядке согласно статье 925 Гражданского кодекса Российской Федерации.

2.20. В соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" в номерах и на территории гостиницы курение строго запрещено. В случае нарушения Потребителем данного пункта, администрация гостиницы предупреждает, что данное правонарушение предусматривает ответственность в виде штрафа от 500 до 1500 рублей, а также администрация Гостиницы вправе потребовать компенсацию ущерба в размере 3000 рублей за химчистку помещения, и отказать гостю в дальнейшем проживании (пребывании) в номере без компенсации стоимости проживания с обязательным составлением акта о нарушении. При выявлении фактов курения на территории гостиницы, администрация гостиницы приглашает сотрудников компетентных органов.

2.21. Во время пребывания в гостинице гостю запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- передавать посторонним лицам ключ от номера и карту гостя;
- оставлять в номере посторонних лиц с 23.00 до 06.00;
- нарушать спокойствие других лиц, проживающих в гостинице;
- проживание с животными;
- выбрасывать из окна номера вещи, мусор и т.д.;
- использовать в номере личные электронагревательные приборы;
- хранить в номере гостиницы громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие

и боеприпасы;

2.22. Во время пребывания в гостинице гость обязан:

- соблюдать установленные правила проживания и правила пожарной безопасности;
- соблюдать чистоту в номере;

- возместить стоимость поврежденного или утерянного имущества гостиницы в соответствии с актом, составленным администрацией гостиницы, а также нести ответственность за вред и нарушения, допущенные приглашенными им лицами;

- выписать временный пропуск у администратора службы приема и размещения или в службе внутреннего контроля гостиницы для своих посетителей при предъявлении ими документа, удостоверяющего личность;

- при уходе из номера гостиницы закрыть краны и окна, выключить свет, телевизор и другие приборы;

- предъявлять карту гостя при входе в гостиницу сотруднику внутреннего контроля и сотруднику службы приема и размещения для получения ключа от номера;
- оповестить сотрудника службы приема и размещения о своем выезде и сдать ему ключ от номера;
- произвести расчет за все предоставленные услуги.

2.23. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, срабатывания пожарной сигнализации, а также в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, общественного порядка и правил пользования электроприборами.

2.24. Исполнитель вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке или отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем правил проживания, несвоевременной оплаты гостиничных услуг, причинения гостем ущерба гостинице.

2.25. В целях безопасности на территории гостиницы (за исключением номеров гостей и туалетных комнат) ведется видеонаблюдение.

В настоящих Правилах понятия «Гость» и «Гостиница» равнозначны понятиям «Потребитель» и «Исполнитель», соответственно, «Посторонние лица» - лица, не проживающие в гостинице, не являющиеся сотрудниками гостиницы, не имеющие договорных отношений с гостиницей по вопросам проживания.