



Приложение №1 к приказу №19 от

«30» января 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «ГОСТИНИЦА «САРАНСК»

Дьяков В.А.

«30» января 2020 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 категория 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 факсу, 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 произвольной форме, но должна содержать информацию:

- тип заявки (бронирование, изменение, аннуляция (отказ));

- сведения о Заказчике (наименование, адрес, ИНН, ОГРН и реквизиты организации или ФИО, адрес, ИНН, ОГРНИП индивидуального предпринимателя или ФИО, адрес физического лица);
- Ф.И.О. гостей, направляемых Заказчиком, либо сведения о Потребителе;
- даты и время заезда и выезда гостей (Потребителя);
- категория бронируемого номера, количество номеров (при бронировании Заказчик (Потребитель) выбирает категорию номера, право выбора конкретного номера остается за Исполнителем);
- тип размещения (одноместное, двухместное, дополнительное место);
- условия и порядок оплаты (наличными, банковской картой, безналичный расчет);
- 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:

- сведения о наименовании Исполнителя;
- сведения о Заказчике (Потребителе);
- сведения о категории заказанного номера (места в номере) и его цене;
- сведения о сроках проживания в гостинице;
- условия и порядок оплаты;
- иные имеющие значения 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 используются два режима расчета: посуточная оплата проживания и почасовая 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 взимается в следующем порядке: заезд с 00.00 до 12.00 - ½ суток от оплачиваемого тарифа; заезд с 12.00 до 15.00 — без оплаты; выезд с 12.00 до 24.00 - ½ суток от оплачиваемого тарифа; выезд с 00.00 до 12.00 - полные сутки. Оплата раннего заезда и позднего выезда взимается от прейскуранта, 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 «Почасовая оплата» - плата за проживание взимается со времени заезда за каждый час по утвержденному прейскуранту.
- 2.10 При использовании режима расчета «Посуточная оплата» и проживании в Гостинице менее суток оплата взимается за полные сутки, даже если фактическое проживание составит менее суток.
- 2.11 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 прейскурантом.
- 2.12 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 прейскуранту.
- 2.13 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.
- 2.14 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).
- 2.15 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.

2.16 В гостинице по желанию Потребителя могут быть предоставлены дополнительные платные услуги, перечень и стоимость которых установлены прејскурантом.

2.17 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.

2.18 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 прејскуранту.

2.19 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.

2.20 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.

2.21 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.

2.22 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;

2.23 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 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.

2.24 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.

2.25 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.

2.26 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.