

Утверждаю
Директор ООО «Гостиница «Факел»
Бочкарев С.Б.
10 января 2019г.

ПРАВИЛА
предоставления гостиничных услуг в гостинице
Общества с ограниченной ответственностью
«Гостиница«Факел» г. Оренбурга

I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015г. № 1085.

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

"гостиничные услуги" - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, 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" - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"исполнитель" - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги;

"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 заказчиком (потребителем);

"расчетный час" - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

3. Настоящие правила регулируют отношения между «Исполнителем» (ООО «Гостиница «Факел») и Потребителями (Заказчиками).

4. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

5. Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации, в случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации такое требование вводится для отдельных субъектов или на всей территории Российской Федерации.

6. Цена номера (места в номере), а также иные условия договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий потребителей. Оплата проживания участников Великой Отечественной войны, инвалидов 1 и 2 группы, лиц, сопровождающих инвалидов 1 группы (не более одного человека) производится со скидкой 20 процентов.

7. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания гостиничных услуг правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

8. Настоящие Правила в доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя (заказчика).

II. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах

9. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу, или в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, следующую информацию:

а) наименование и фирменное наименование (если имеется), адрес и режим работы.

10. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, а также иными способами, в том числе на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать:

а) сведения об исполнителе, номер его контактного телефона, а также данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц;

б) сведения о присвоении гостинице категории, если такая категория присваивалась, с указанием присвоенной категории, наименования аккредитованной организации, проводившей классификацию, даты выдачи и номера свидетельства, срока его действия;

в) сведения о сертификации услуг, если такая сертификация проводилась в порядке, предусмотренном системой сертификации услуг гостиниц;

г) категории номеров гостиницы (в случае присвоения категории) и цену номеров (места в номере);

д) перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);

е) сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;

ж) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;

з) сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;

и) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами;

к) сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;

л) сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы;

м) сведения о правилах, указанных в пункте 7 настоящих Правил.

11. Информация, предусмотренная пунктом 10 настоящих Правил, располагается в доступном для посетителей месте и оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени гостиницы.

12. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей на русском языке.

III. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

13. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем.

14. Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает 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), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя в день заезда до времени, указанного в заявке на бронирование, после чего бронирование аннулируется.

15. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

16. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Потребитель(заказчик) не позднее одних суток до даты заезда может отказаться от забронированного номера, сообщив об этом гостинице любым удобным для него способом. В случае отмены Потребителем(заказчиком) бронирования номера менее чем за одни сутки до планируемой даты заезда с потребителя или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере) в размере стоимости забронированного номера(места) за одни сутки.

17. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

18. Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) 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;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

19. Договор заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

а) наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о государственной регистрации;

б) сведения о заказчике (потребителе);

в) сведения о предоставляемом номере (месте в номере);

г) цену номера (места в номере);

д) период проживания в гостинице;

е) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

20. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

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.

Регистрация несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, по месту пребывания в гостинице в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность несовершеннолетнего, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

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 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 Российской Федерации".

21. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

22. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12.00 часов текущих суток по местному времени. Время выезда из гостиницы 12-00 часов местного времени. Время заезда в гостиницу с 12-00 часов местного времени.

23. Цена номера (места в номере) указываются в прейскуранте Исполнителя. С прейскурантом на услуги проживания и дополнительные услуги можно ознакомиться на стойке в службе приема и размещения, на сайте гостиницы: www.fakelhotel.ru Исполнителем устанавливается посуточная оплата проживания.

24. Способы оплаты номера (места в номере) – наличный платеж, безналичный платеж, платеж банковской картой. К оплате принимаются карты: Visa, MasterCard, Maestro, Мир

25. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания Потребителю. С согласия Потребителя (заказчика) оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично.

При безналичной форме оплаты за гостиничные услуги Потребителю (Заказчику) необходимо внести предоплату в размере 100 % стоимости проживания в гостинице не позднее чем за 24 часа до даты заезда.

26. При осуществлении расчетов с потребителями за наличный расчет (в том числе банковской картой) Исполнитель выдает кассовый чек и счет установленного образца. Для получения акта выполненных работ Потребителю, как представителю Заказчика, необходимо предоставить реквизиты организации. Акт выполненных направляется в адрес организации Заказчика по почте не позднее пяти дней после оказания услуг.

В случае выезда потребителя из номера ранее указанного в оплаченном счете срока, возврат осуществляется по письменному заявлению Потребителя и при предоставлении им оригинала кассового чека и счета на оплату проживания, либо если оплата произведена в безналичной форме на основании письма Потребителя (Заказчика).

27. Исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

28. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) пользование медицинской аптечкой;

в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;

г) побудка к определенному времени;

д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

29. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом: 12 часов текущих суток по местному времени.

При проживании Потребителя в гостинице сутки и более, возможен поздний выезд за дополнительную плату, при наличии свободных мест. В данном случае при задержке выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с потребителя в размере: после 12 часов 00 минут до 18 часов 00 минут производится почасовая оплата; с 18 часов 00 минут до 24 часов 00 минут взимается плата за половину суток.

При размещении потребителя до расчетного часа (ранний заезд) с 0 часов 00 минут до 12 часов 00 минут взимается почасовая оплата. Плата после расчетного часа взимается посуточно.

Оплата за первые сутки проживания рассчитывается по факту, то есть 24 часа с момента заселения в гостиницу.

30. При заселении потребителя в двухместный номер и желании проживания в данном номере без подселения второго проживающего, оплата производится за полный номер. При проживании детей до 7 лет в одном номере с родителями, без предоставления отдельного места, плата не взимается.

31. После оформления проживания сотрудники службы приема и размещения выдают потребителю «карту гостя» и ключ от номера. Карта гостя является пропуском в здание гостиницы, её необходимо предъявлять при входе сотруднику службы безопасности гостиницы.

32. По просьбе потребителя и с согласия администрации гостиницы, допускается нахождение приглашенных потребителем лиц в номере с 8-00 до 23-00 часов по местному времени. При этом необходимо предъявить портфель документ, удостоверяющий личность приглашенного. В случае отсутствия документа, посторонние лица в гостиницу не допускаются.

33. Услуги, входящие в стоимость номера – завтрак, Wi-Fi интернет, кабельное телевидение, холодильник, внутренняя телефонная связь, посуда, электрочайник, фен, кондиционер, посещение тренажерного зала.

34. В гостинице производится ежедневная уборка номеров. Смена постельного белья и полотенца осуществляется один раз в три дня. Замена туалетных принадлежностей производится по мере потребления. Возможна досрочная замена белья за дополнительную плату.

35. Услуги по пользованию на этаже утюгом, гладильной доской предоставляются бесплатно.

36. Дополнительные услуги (не входящие в стоимость номера) предоставляются по просьбе потребителя в соответствии с утвержденным прейскурантом.

37. Потребители обязаны:

- соблюдать установленные в гостинице правила проживания;
- не беспокоить других проживающих в гостинице, соблюдать тишину и общественный порядок в номере и гостинице;

В период с 23-00 до 08-00 часов следует максимально приглушить звук телевизора, избегать громкого разговора и смеха, особенно в холлах и коридорах;

- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- в случае возгорания в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику гостиницы;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
- в случае повреждения или утраты имущества гостиницы, возместить стоимость понесенного ущерба согласно действующему в гостинице прейскуранту;
- соблюдать чистоту в номере и в гостинице;
- уходя из номера закрыть окна, водоразборные краны, выключить свет, телевизор, кондиционер, закрыть номер.

38. Потребителям запрещается:

- нарушать тишину;
- оставлять в номере посторонних лиц, в свое отсутствие, а также передавать им ключи от номера и карту гостя;
- курить на всей территории гостиницы, согласно Федерального Закона от 23.02.2013г. № 15-ФЗ.
- хранить в номере громоздкие, легковоспламеняющиеся и токсичные материалы, оружие, пожароопасные и взрывчатые вещества;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
- держать в номере животных;
- использовать гостиничный номер для осуществления коммерческой деятельности.

39. При выезде гость должен сдать номер горничной на этаже, произвести полный расчет за предоставленные услуги и сдать ключ от номера в службу приема и размещения.

40. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

41. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

42. Гостиница оставляет за собой право посещения номера без согласования с потребителем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения потребителем настоящих правил проживания, общественного порядка.

43. Гостиница имеет право отказать потребителю в предоставлении услуг проживания и выселить потребителя из гостиницы в случаях:

- нарушения требований безопасности, установленных настоящими правилами;
- несвоевременной оплатой за проживание и предоставленные дополнительные услуги;
- проявления в отношении персонала и других гостей агрессивных действий, угрожающих безопасности, здоровью или имуществу других лиц;
- пребывания в состоянии алкогольного и наркотического опьянения в общественных помещениях гостиницы;
- создания гостям помех для отдыха.

44. Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения и выдается по первой просьбе потребителя. Требования и жалобы рассматриваются администрацией гостиницы незамедлительно.

45. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Забытые вещи хранятся в гостинице не более 6 месяцев, затем утилизируются (уничтожаются).

IV. Ответственность исполнителя и потребителя

46. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Администрация гостиницы гарантирует проживающим, при условии соблюдения настоящих правил, сохранность личных вещей, находящихся в номере. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, гостиница ответственности не несет в соответствии со ст. 925 ГК РФ.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы. В противном случае гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

47. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

48. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

49. Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

50. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб, в случаях отключения тепловой и электрической энергии, водоснабжения.

51. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.