

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Отель-сервис»

Н.Л. Шаховая

01 декабря 2024 года



ПРАВИЛА **проживания в гостинице «Спасская»**

Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, действующим законодательством и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуется — услуги).
2. Гостиница предназначена для временного проживания граждан независимо от места прописки.
3. Режим работы гостиницы — круглосуточный.

Порядок бронирования, оформления и оплаты проживания в гостинице

1. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта или военного билета, удостоверения личности, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя.

2. При оформлении проживания в гостинице исполнитель выдает счет, подтверждающий заключение договора на оказание услуг, который должен содержать:
наименование исполнителя,
фамилию, имя, отчество потребителя,
сведения о предоставляемом номере,
цену номера.

При наличии свободных мест, по желанию потребителя, одному лицу может предоставляться номер на два места с полной оплатой стоимости номера.

3. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

Плата за ранний заезд взимается с лиц, прибывающих в гостиницу по индивидуальным или групповым заявкам, в размере 50% от стоимости номера в сутки в случае заезда до времени заезда - 14.00.

В случае опоздания потребителя с него взимается, кроме платы за бронирование, также плата за фактический простой номера, но не более, чем за сутки.

4. Исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять дополнительные услуги, оказываемые за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты услуг, не предусмотренных договором.

5. Плата за проживание и услуги в гостинице осуществляется согласно утвержденным прейскурантам и в соответствии с временем выезда (расчетным часом) — 12.00.

6. В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- от 6 до 12 часов после расчетного часа (с 12.00 до 24.00, с 00.00 до 12.00)- плата за половину суток,
- от 12 до 24 часов после расчетного часа — плата за полные сутки.

7. Плата за проживание производится за наличный расчет, допускается предоплата в размере 100 процентов по безналичному расчету.

8. Парковочные места для инвалидов возле гостиницы для их автомобилей предоставляются бесплатно при предъявлении удостоверения.

Правила аннулирования бронирования.

1. Обращаем Ваше внимание:

- Правила аннулирования бронирования зависят от статуса бронирования (гарантированное/негарантированное) и от вида тарифа, выбранного Гостем (возвратный/невозвратный).
- Все изменения, касающиеся сроков проживания, вида размещения, количества номеров, могут не рассматриваться Гостиницей, если они оформлены позднее чем за сутки до даты заезда. При этом в случае гарантированного бронирования все изменения принимаются только в письменном виде.
- Если по какой-либо причине забронированный номер недоступен, Гостиница вправе предоставить Гостю альтернативное размещение: либо номер той же категории и того же ценового диапазона, либо номер более высокой категории без доплат со стороны Гостя.

2. НЕГАРАНТИРОВАННОЕ БРОНИРОВАНИЕ.

- При негарантированном бронировании необходимо подтвердить бронирование за сутки до указанной даты заезда любым удобным способом (телефон, эл.почта). В случае отсутствия со стороны Гостя подтверждения, а также невозможности службы бронирования связаться с Гостем бронирование может быть аннулировано Гостиницей в одностороннем порядке.
- При негарантированном бронировании ожидание Гостя возможно до 18-00 дня заезда. В случае незаезда Гостя до указанного времени Гостиница вправе аннулировать данное бронирование, таким образом отказав Гостю в размещении, или предоставить другие свободные номера.
- Для изменения статуса негарантированного бронирования на «гарантированное» необходимо внести предоплату в размере не менее суточной стоимости проживания в номере заявленной категории.

3. ГАРАНТИРОВАННОЕ БРОНИРОВАНИЕ.

- При возвратном тарифе Вы можете внести любые изменения в бронирование, а также отменить бронирование без штрафных санкций за 1 сутки до даты заезда. В случае несвоевременной отмены бронирования взимается штраф в размере 1 суток проживания в номере заявленной категории.
- В случае незаезда Гостя до момента установленного Гостиницей времени выезда следующего дня (12-00 по Московскому времени) — бронирование аннулируется, а с Гостя взимается штраф в размере 1 суток проживания в номере заявленной категории.
- При невозвратном тарифе номер бронируется при условии внесения 100% предоплаты за весь срок проживания в момент бронирования. В случае аннулирования бронирования, незаезда или изменения сроков проживания — предоплата не возвращается и зачитывается в качестве оплаты за услуги бронирования.

Порядок предоставления услуг

1. При оформлении проживания в гостинице исполнитель информирует потребителя о предоставлении основных и дополнительных услуг, форме и порядке их оплаты.

Дополнительная информация размещена на стенде в холле гостиницы.

2. Исполнитель предоставляет потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи
- пользование медицинской аптечкой,
- доставка в номер корреспонденции в случае её получения,
- побудка к определенному времени
- предоставление кипятка
- вызов такси

3. Смена постельного белья и полотенец производится не реже одного раза в три дня.

4. В гостинице установлен следующий порядок проживания:

Потребитель обязан:

- соблюдать установленный исполнителем порядок проживания,
- соблюдать чистоту в номере,
- строго соблюдать правила противопожарной безопасности,
- при уходе из номера проверить закрытие водозаборных кранов, окон, выключить свет, телевизор, закрыть номер и сдать ключ.

Потребителю запрещается:

- оставлять посторонних лиц в номере в своё отсутствие,
- передавать ключ от номера посторонним лицам,
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы,
- курить в номере

Напоминаем Вам, что в соответствии с Федеральным законом "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" № 15 - ФЗ от 23.02.2013 г.

КУРЕНИЕ НА ВСЕЙ ТЕРРИТОРИИ ГОСТИНИЦЫ ЗАПРЕЩЕНО

- распивать спиртные напитки в номере.

5. Ключ от номера выдается проживающим при поселении в гостиницу. При выезде сдаётся на службу ресепшн.

6. Посторонние лица без ведома исполнителя в номера гостиницы не допускаются. По просьбе потребителя исполнитель может разрешить их посещение в период с 08.00 до 23.00 при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

7. При выезде из гостиницы потребитель должен произвести полный расчет за все предоставленные ему услуги, уведомить исполнителя о своём выезде и сдать ключи от номера горничной.

8. Исполнитель в соответствии со ст.925 Гражданского Кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей потребителя. В случае обнаружения забытых вещей исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей.

Если лицо, имеющее право востребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестно, исполнитель обязан заявить о находке в милицию.

Ответственность исполнителя и потребителя за предоставленные услуги

1. Потребитель при обнаружении недостатков по оказываемой услуге вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков или соответствующего уменьшения цены на оказываемую услугу.

Потребитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

Потребитель также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления потребителем соответствующего требования.

Требования потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также возмещения убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный ущерб, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

3. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

4. Потребитель в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

5. Контроль за соблюдением настоящих правил осуществляется федеральным антимонопольным органом (его территориальными органами) и органами санитарно-эпидемиологического надзора в пределах их компетенции.

С уважением администрация гостиница «Спасская»