

Утверждаю:

Директор ООО «Гостиница Таганай»

Т.А. Гостева



ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «ТАГАНАЙ»

Общие положения

Настоящие правила разработаны на основании Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года №2300-1, Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853.

Наименование организации - исполнителя: Общество с ограниченной ответственностью «Гостиница Таганай».

Местонахождение: 456219, Челябинская область, город Златоуст, проспект 30-летия Победы, дом 7.

Гостиница работает ежедневно, круглосуточно, без перерыва и выходных.

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем.

«Гостиница» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг.

«Гость» - гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«Исполнитель» - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

«Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу гостя.

«Расчетный час» - время, установленное исполнителем для заезда и выезда гостя.

Порядок заключения договора на оказание услуг

Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке:

- с гражданином Российской Федерации при предъявлении гостем 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; документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;

- с иностранным гражданином при предъявлении им 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;

- с лицом без гражданства при предъявлении им документа, выданного иностранным государством и признаваемым в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, разрешения на временное проживание, вида на жительство, временного удостоверения личности лица без гражданства в РФ.

При оформлении проживания в гостинице исполнитель выдает гостю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности, подтверждающий заключение договора на оказание услуг, карту гостя, согласие на обработку персональных данных, ключ от номера (ключ-карту, если номер оборудован электронным замком).

Исполнить вправе отказать гостю в предоставлении услуг проживания в гостинице в случае если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

Регистрация гостей, 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.

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».

Право на внеочередное размещение имеют:

- Герои Советского Союза, герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы.

- Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдшерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).

- инвалиды I группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека).

Право на первоочередное размещение (по мере освобождения мест) имеют:

- участники ВОВ, инвалиды II и III групп и лица, сопровождающие их. Одному лицу может предоставляться номер на два места с полной оплатой стоимости номера при наличии свободных мест.

Порядок предоставления услуг

Смена постельного белья производится каждые 3 (три) дня.

По просьбе гостя может осуществляться досрочная смена белья за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом.

Пропуск посетителей к гостям разрешен с 9.00 до 23.00 часов.

В целях безопасности и покоя проживающих, в гостинице после 23.00 часов все гости при наличии документов регистрируются и оформляются у дежурного администратора. При оформлении дополнительного места взимается плата в соответствии с действующим прейскурантом. В номере разрешается предоставить только одно дополнительное место.

В целях обеспечения покоя проживающих в гостинице в ночное время (с 23.00 до 7.00 часов) запрещается:

1) использование радиоприемников, магнитофонов и других звуковоспроизводящих устройств, а также устройств звукоусиления, влекущие нарушение покоя гостей и тишины в ночное время;

2) игра на музыкальных инструментах, крики, свист, пение, а также иные действия, сопровождающиеся звуками, влекущие нарушение покоя гостей и тишины в ночное время;

4) использование пиротехнических средств, влекущее нарушение покоя гостей и тишины в ночное время;

5) иные действия, влекущие нарушение покоя гостей и тишины в ночное время.

В случае нарушения покоя гостей и тишины в ночное время администратор гостиницы вправе отказаться от исполнения договора на оказание гостиничных услуг и обратиться в органы полиции.

Без дополнительной оплаты гостю предоставляются следующие услуги:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- побудка к определенному времени;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получению;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов по просьбе гостя.

В целях обеспечения безопасности гостей в гостинице (за исключением номеров и туалетных комнат) ведется видеонаблюдение и видеозапись.

Обязанности гостя в гостинице

Гость в гостинице обязан:

1. Строго соблюдать настоящие Правила.
2. Соблюдать чистоту.
3. Строго соблюдать правила пожарной безопасности, правила пользования электробытовыми приборами, с которыми он может ознакомиться при размещении за стойкой администратора, либо в номере.
4. Не нарушать покой граждан в ночное время.
5. После ухода из номера закрыть водозаборные краны, окна, отключить свет, телевизор, закрыть номер и сдать ключ (ключ-карту, в случае, если номер оборудован электронным замком) администратору. При утрате ключа проживающий возмещает его стоимость, определенную по действующему на момент утраты прейскуранту.
6. В случае причинения ущерба имуществу гостиницы в результате виновных действий гостя, последний возмещает гостинице ущерб, согласно утвержденному прейскуранту возмещения ущерба порчи имущества, в соответствии с действующим законодательством РФ.

7. Посторонние лица могут проходить в номер по просьбе гостей только с разрешения администратора гостиницы. Гость обязан встретить и проводить гостей. Без предупреждения администратора посторонние лица на территорию гостиницы не допускаются.

8. При выезде сдать номер администратору.

Гостю в гостинице не разрешается:

1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать ключ (ключ-карту, в случае если номер оборудован электронным замком) от номера.

2. Хранить в номере легковоспламеняющиеся предметы.

3. Держать в номере животных и птиц.

4. Хранить в номере громоздкие вещи, оружие.

5. Пользоваться электронагревательными приборами, не предусмотренными в номере.

6. Переставлять мебель в номере.

7. Использовать пиротехнические средства в номере.

8. Курить в необорудованных местах.

9. Использовать телевизоры, радиоприемники, магнитофоны и другие звуковоспроизводящие устройства, а также устройства звукоусиления, играть на музыкальных инструментах, кричать, свистеть, петь, а также совершать иные действия, сопровождающиеся звуками, а также совершать иные действия, влекущие нарушение покоя граждан и тишины в ночное время.

Порядок оплаты и стоимость услуги бронирования и проживания

1. Плата за проживание в гостинице взимается за сутки, определяемые в соответствии с временем заезда 14:00 и единым расчетным часом 12.00 (по местному времени).

При раннем заезде размещении в гостинице с 0 часов 00 минут последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается почасовая (350 рублей за 1 час для номеров категории «Эконом», 500 рублей за час для остальных категорий номеров), но не превышает плату за половину суток.

В случае, если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Плата за период от расчетного часа (12.00) до времени заезда (14.00) не взимается.

В случае задержки выезда клиентов до 12 часов после расчетного часа (с 12.00 до 00.00 часов) при отсутствии брони на этот номер взимается почасовая оплата:

- номер категории «Эконом» 350 рублей за час;
- номера категории «Стандарт», «Комфорт» 500 рублей за час.

При задержке выезда свыше 12 часов после расчетного часа плата взимается за полные сутки проживания.

За проживание детей в возрасте до 3 лет без предоставления места плата не взимается, при предоставлении места плата за проживание взимается. Дети старше 3 лет регистрируются на общих основаниях.

Оплата за дополнительные места взимается согласно действующим ценам на места и номера в гостинице.

2. По желанию гостя в стоимость номера включается стоимость завтрака, обеда или ужина в соответствии с действующим прейскурантом.

Условия бронирования гостиничных номеров

1. Гостиницей предоставляются услуги по гарантированному и негарантированному бронированию.

2. Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда гостя 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.

3. При гарантированном бронировании гость вправе произвести предоплату стоимости проживания в размере 100% от подлежащей оплате, при этом за ним закрепляется конкретный номер в гостинице. При неприбытии или поздней (несвоевременной) аннуляции бронирования, гостиница производит возврат гостю произведенной предоплаты за вычетом штрафа (стоимость первых суток размещения). Предоплата при гарантированном бронировании производится банковским переводом на расчетный счет организации либо путем внесения наличных средств в кассу предприятия. Оплата производится гостем в течение 2 (двух) банковских дней после получения подтверждения от гостиницы, но не позднее 2 календарных дней до даты заезда. В случае неоплаты в установленные сроки бронирование считается аннулированным без предварительного предупреждения, либо переводится в негарантированное бронирование.

4. Под негарантированным бронированием понимается бронирование, в соответствии с которым, гостиница по заявке гостя предоставляет ему номер забронированной им категории, а в случае невозможности предоставления номера забронированной категории, номер другой категории.

5. Негарантированное бронирование сохраняется за гостем до 18.00 часов по местному времени указанного дня заезда. Условием негарантированного бронирования является подтверждение гостем заявки до 12.00 часов дня заезда по телефону гостиницы. При неприбытии до 18 часов по местному времени бронирование автоматически аннулируется. Обязательства гостиницы по размещению прекращаются, а размещение производится при наличии мест на общих основаниях.

6. 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. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

7. Заявка на бронирование может быть направлена в гостиницу посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от гостя.

8. Заявка на бронирование считается принятой, если прохождение заявки номера через сайт, по телефону, электронной почте, проконтролировано гостем, и она подтверждена гостиницей.

9. Подтверждение бронирования гостиницей, осуществляется в течении 1 (одного) рабочего дня после получения заявки от гостя.

10. Фактом подтверждения заявки на бронирование является присвоение заявке гостя уникального номера.

11. Гость вправе аннулировать заявку в срок не менее чем за 24 часа до заявленного времени прибытия. Изменения и дополнения принимаются по адресу электронной почты hoteltaganay@mail.ru, (3513) 65-12-25.

12. В случае поступления от гостя аннуляции согласованной заявки позже возможного срока аннулирования заявки, либо неприбытия гость выплачивает гостинице штраф в размере стоимости одних суток проживания в забронированной категории номера

Сборы за курение

1. В соответствии со ст.12 Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в гостинице «Таганай» запрещается курение табака, а также использование кальеюнов гостями и посетителями во всех помещениях гостиницы, в том числе в номерном фонде, лобби-баре, конференц-зале и общественных помещениях. В случае нарушения требований вышеуказанного Федерального закона возникает необходимость проведения комплекса дополнительных работ по уборке номера и общественных зон. Администрация гостиницы имеет право взыскать расходы гостиницы, согласно утвержденной стоимости за одно помещение. Стоимость комплекса дополнительных работ по уборке номера и общественных зон составляет 5000 рублей.

Согласовано:

 / И.И. Лемм /