

УТВЕРЖДЕНО

Приказом № 55

от 16.09.2024 г.

Директор

Т.М. Вагайцева

17 сентября 2024 г.



Правила проживания и пользования гостиничными услугами

1. Термины, сокращения и определения

Термины, сокращения и определения актуальны на момент утверждения документа.

Термин (сокращение)	Определение
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
Потребитель	физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности
Исполнитель	Общество с ограниченной ответственностью «Невинномысск-сервис» гостиница «Зеленая»
Заказчик	физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя
Бронирование	закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя
Цена номера (места в номере)	стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену
Время выезда (расчетный час)	время, установленное исполнителем для выезда потребителя
Время заезда	время, установленное исполнителем для заезда потребителя

2. Область применения

2.1. Назначение документа

- 2.1.1. Правила проживания и пользования гостиничными услугами разработаны в соответствии с Постановлением правительства Российской Федерации от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и исполнителем.

3. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

3.1. Порядок и условия бронирования номера

- 3.1.1. Исполнитель осуществляет 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 - приложение № 1, 2.
- 3.1.2. Исполнитель применяет в гостинице следующие виды бронирования:
- 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 не заезда 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 договор прекращается;
 - негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 13-00, или до указанного Исполнителем в Заявке на бронирование. После чего договор прекращается.
- 3.1.3. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) уведомления от Исполнителя. Форма уведомления - приложение № 3.
- 3.1.4. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку, заявка об аннулировании должна быть отправлена не позднее 12 часов до даты заезда.
- 3.1.5. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

3.2. Порядок и условия заселения в гостиницу

- 3.2.1. Заселение Потребителя осуществляется при условии предъявления Потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, оформленного в установленном порядке, в том числе:
- 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, гражданина Российской Федерации, 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.

3.2.2. 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 свидетельства о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законным представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей.

3.2.3. 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 года 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".

3.2.4. Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами 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 года N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

3.2.5. Публичный договор об оказании гостиничных услуг, между Потребителем и Исполнителем считается заключенным с момента подтверждения Исполнителем уведомления о бронировании, или с момента подписания договора при условии размещения без бронирования.

3.2.6. Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", Потребитель подписывает согласие на обработку персональных данных Исполнителем. При поступлении заявки на бронирование путем факсового/телефонного/электронного обращения в адрес Исполнителя, Потребитель (Заказчик) подтверждает свое согласие на обработку/сбор/хранение/уничтожение переданных персональных данных, с целью оказания гостиничных услуг.

3.2.7. При размещении в гостинице, Потребителю выдается гостевая карта, которая является пропуском и предъявляется при входе в гостиницу, и на основании которой выдается ключ от номера.

3.2.8. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы Потребителя, осуществляются круглосуточно, но с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени.

- 3.2.9. В случае раннего заезда Потребителя, предварительно не оговоренного договором, размещение до времени заезда, осуществляется при наличии свободных мест.
- 3.2.10. При необходимости продления срока проживания, Потребитель обязан не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа, сообщить об этом администратору. Администратор, при отсутствии подтвержденного бронирования номеров запрашиваемой категории, продлевает срок проживания.

3.3. Обязанности потребителя гостиничных услуг

3.3.1. Потребитель (заказчик) обязан:

- своевременно произвести оплату, при выезде из гостиницы сообщить администратору и произвести полный расчет за все полученные услуги;
- соблюдать правила проживания в гостинице, правила пожарной безопасности и правила эксплуатации бытовых электроприборов. Гостиница оборудована системой автоматической пожарной сигнализации и оповещения о пожаре. Если во время Вашего пребывания в гостинице, Вы услышите оповещение о пожаре и эвакуации, просьба немедленно покинуть помещение через любой эвакуационный путь. Все запасные эвакуационные пути во время пожара автоматически откроются.
- соблюдать правила эксплуатации бытовых электроприборов.
- уходя из номера, закрыть окна, водоразборные краны, выключить свет, телевизор, кондиционер, бытовые электроприборы.

А также, до отмены Постановления губернатора Ставропольского края от 26.03.2020 N 119 "О дополнительных мерах по снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-2019 на территории Ставропольского края":

- соблюдать социальную дистанцию 1,5-2 м при передвижении на территории гостиницы;
- соблюдать режим обработки рук;
- соблюдать масочный режим и ношение перчаток в общественных местах;
- пройти процедуру ежедневного замера температуры; замер температуры производится сотрудником службы размещения бесконтактным пирометром;
- в случае появления признаков заболевания и/или получении положительного теста на COVID-2019, сообщить администратору по телефону 112 и оставаться в номере до приезда скорой помощи.

3.3.2. Потребителю (заказчику) запрещается:

- передавать посторонним лицам карту гостя, ключ от номера;
- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- хранить в номере наркотики, легко воспламеняющиеся материалы, оружие, радиоактивные, отравляющие, взрывчатые вещества;
- содержать в номере животных;
- курить во всех внутренних помещениях гостиницы.

3.3.3. Пропуск гостей в номерной фонд осуществляется по просьбе Потребителя с 6-00 до 24-00, с предоставлением гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке, и обязательной регистрацией в журнале посетителей.

3.4. Стоимость услуг и порядок оплаты

- 3.4.1. Плата за оказание гостиничных услуг взимается в соответствии с единым расчетным часом, в соответствии с прейскурантом.
- 3.4.2. В случае размещения до расчетного часа или задержки выезда Потребителя плата за предоставление гостиничных услуг взимается в следующем порядке:
- от 0,5 до 6 часов – почасовая оплата;
 - от 6 до 12 часов – плата за половину суток;
 - от 12 до 24 часов – плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).
- 3.4.3. Детям до 5 лет, при совместном размещении с законными представителями (родители, усыновители, опекуны), оказание гостиничных услуг в гостинице производится без оплаты.
- 3.4.4. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:
- вызов скорой помощи;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
 - побудка к определенному времени;
 - предоставление кипятка;
- иные услуги: интернет Wi-Fi, тренажерный зал.

3.5. Ответственность исполнителя и заказчика (потребителя)

- 3.5.1. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 3.5.2. За неисполнение, либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору, исполнитель несет перед Заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
- 3.5.3. 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.
- 3.5.4. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.
- 3.5.5. В случае нарушения настоящего порядка проживания, администрация гостиницы вправе отказать потребителю в дальнейшем проживании.