

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «Заря Отель»

\_\_\_\_\_ Чистов И.Ф.

«01» декабря 2015г.

## **ПРАВИЛА**

предоставления гостиничных услуг  
в гостинице «Заря»

### **I. Общие положения**

Настоящие правила разработаны в соответствии с:

- Федеральным законом от 27 декабря 2002г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Национальным стандартом РФ, ГОСТ Р 53423-2009 «Туристские услуги», 2010г.;
- Национальным стандартом РФ, ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения», 2011г.;
- Законом РФ «О защите прав потребителей», 1996г.;
- Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015г. № 1085;
- Административным регламентом предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденным Приказом ФМС от 20 сентября 2007г. № 208;
- Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15 января 2007г. №9;
- Федеральным законом «О правовом положении иностранных граждан в РФ» от 25.07.2002г. № 115-ФЗ;
- Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006г. № 152-ФЗ.

### **II. Оформление в гостинице, оплата проживания**

Режим работы — круглосуточный.

1. Номер или место в гостинице предоставляется Потребителю при предъявлении:

1.1. Гражданами России:

- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- свидетельства о рождении- для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ — для лица, постоянно проживающего за пределами РФ.

1.2. Иностранцами гражданами или лицами без гражданства:

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность

- лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства;
- миграционной карты с отметкой о пересечении границы (для временно пребывающего в РФ);
- вида на жительство либо разрешения на временное проживание (для постоянно либо временно проживающего в РФ);
- визы.

1.3. Регистрация несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей, сопровождающего лица, документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица, а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних.

2. Размещение в 2-х и 3-х местных номерах осуществляется при одновременном поселении прибывших лиц.

3. По желанию Потребителя одному лицу может предоставляться номер на два и более мест с полной оплатой стоимости номера.

4. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы осуществляется с учетом расчетного часа: 12-00 часов текущих суток.

5. При раннем размещении Потребителя (с 0 часов до 12-00 часов) плата за проживание взимается в размере за половину суток дополнительно к стоимости номера — при проживании более 1 суток. При поселении в гостиницу на срок одни сутки и менее плата взимается за полные сутки. В случае задержки Потребителя после расчетного часа: от 1 до 12 часов плата взимается за половину суток, свыше 12 часов — за полные сутки.

6. При необходимости продления проживания в гостинице, гость может обратиться в службу приема и размещения за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в гостинице срок проживания может быть продлен.

7. При оплате за проживание Потребителю выдается чек и счет, подтверждающие заключение договора и оплату услуг гостиницы.

8. Сбор и обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения договора между Исполнителем и Потребителем (в целях регистрационного учета по месту пребывания граждан).

9. Исполнитель имеет право отказать в поселении лицам в нетрезвом состоянии и лицам, ранее нарушавшим порядок проживания в гостинице.

### **III. Бронирование номеров**

1. Заявки на бронирование принимаются посредством телефонной, факсимильной или электронной связи заранее (не позднее, чем за сутки до заезда), тел/факс:(4922)327960, e-mail:vlazar@list.ru, а также на сайте: zaryu-hotel.ru — обработка заказов в рабочие дни с 8-00 до 17-30.

2. Бронь действительна с 12-00 до 6-00 часов следующего дня.

При опоздании Потребителя бронь аннулируется, а поселение осуществляется на общих основаниях.

При гарантированном бронировании (по предварительной оплате) в случае несвоевременного отказа от бронирования (в срок не менее суток до заезда), опоздания или незаезда с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более, чем за сутки. При опоздании более чем за сутки гарантированное бронирование аннулируется.

#### **IV. Срок действия договора на предоставление гостиничных услуг**

Срок действия договора определяется:

- согласованным сроком проживания, указанным в регистрационной карточке (анкете);
- сроком пребывания, указанным в заявке на бронирование номеров.

В случае, если Потребитель заранее ( в срок не менее суток) не уведомил Исполнителя о продлении срока проживания, Исполнитель имеет право на прекращение договора об оказании услуг.

#### **V. Права и обязанности Потребителя**

1. Право на внеочередное размещение, при наличии свободных номеров, в гостинице имеют:
  - герои Советского Союза, герои РФ, полные кавалеры Ордена Славы;
  - участники Великой отечественной войны;
  - инвалиды I и II групп и лица их сопровождающие ( не более одного человека);
  - беременные женщины и женщины с детьми до 6 лет.
2. Инвалидам и участникам войн, инвалидам труда I и II групп, при наличии соответствующего удостоверения, предоставляется скидка в размере 20% от стоимости номера или места в нем.
3. Потребитель имеет право при обнаружении недостатков оказанной услуги потребовать их безвозмездного устранения.
4. Потребитель имеет право в любое время расторгнуть договор на предоставление гостиничных услуг и потребовать возврата суммы, уплаченной при поселении, при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов, с возвратом документов на оплату.
5. Потребитель, при досрочном выезде, имеет право потребовать возврата соответствующей суммы оплаты, с обязательным возвратом первоначальных документов на оплату.
6. Потребитель обязан:
  - соблюдать настоящие Правила и установленный в гостинице порядок проживания;
  - соблюдать чистоту и порядок;
  - соблюдать правила пожарной безопасности;
  - при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы, закрыть номер и сдать ключ дежурной по корпусу или администратору;
  - возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы;
  - по истечении оплаченного срока проживания — освободить номер.
7. Ключ от номера выдается только при предъявлении визитной карточки (карта гостя), выдаваемой при поселении в гостиницу.
8. Посторонние лица без разрешения администрации в жилые номера

гостиницы не допускаются. По просьбе проживающего администрация разрешает их посещение при соответствующем оформлении с выдачей пропуска. За нарушение пропускного режима Потребитель оплачивает гостинице штраф в размере 100 рублей.

9. При выезде из гостиницы, проживающий должен произвести полный расчет за все предоставленные ему услуги, сдать номер дежурной по корпусу, горничной либо администратору.

10. В случае истечения срока проживания гостя в гостинице при отсутствии гостя по месту проживания с 12-00 текущих суток до 12-00 следующих суток (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, вещей администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, «камеру забытых и найденных вещей». Порядок и правила хранения и получения имущества из «камеры забытых и найденных вещей» утвержден директором и находится в службе приема и размещения.

11. Проживающим категорически запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера и карту гостя;
- уносить из гостиницы ключ от номера;
- хранить в номере взрывчатые, токсичные материалы, оружие;
- открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения;
- пользоваться в номере электронагревательными приборами;
- переставлять в номере мебель;
- курить в помещениях гостиницы;
- держать в номере животных и птиц.

12. Гость принимает к сведению ( и не возражает против него) факт использования в помещениях гостиницы (за исключением личных номеров гостей и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

## **VI. Обязанности и ответственность Исполнителя**

В обязанности Исполнителя входит информирование Потребителя о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке оплаты.

1. В обязанности Исполнителя входит предоставление Потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- вызов такси;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

2. В обязанности Исполнителя входит смена постельного белья и полотенца один раз в три

дня.

3. Исполнитель гарантирует проживающим сохранность личных вещей, находящихся в номере, при условии соблюдения настоящих Правил.

За утрату денег, ценных бумаг и ценных вещей, не сданных по описи на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в службе приема и размещения, Исполнитель ответственности не несет.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом в службу приема и размещения. В противном случае, гостиница освобождается от ответственности за несохранение вещей.

В случае обнаружения забытых вещей гостиница незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если он известен. Отель хранит забытую гостем вещь в течение 1 года.

4. Исполнитель выдает Книгу отзывов и предложений по требованию Потребителя.

5. Исполнитель обязан предоставлять копии счетов, чеков, подтверждений о проживании в течение 3-х лет с момента окончания договора.

6. Исполнитель в соответствии с законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный ущерб, причиненный Потребителю нарушением прав потребителей.

7. В случае нарушения Исполнителем Правил предоставления гостиничных услуг в РФ, защита прав Потребителя осуществляется в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей».

Заместитель директора

Штыкова Т.Ф.