

Утверждено приказом от «11» января 2016 г.
№2/1 Об утверждении Правил предоставления
гостиничных услуг в гостинице
Парк-Отель «Васильевский»

/А.А. Игуменов/

Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице Парк-Отель «Васильевский»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг (далее — «Правила») в гостинице Парк-Отель «Васильевский» (далее — «гостиница»), расположенной по адресу: Самарская область, Безенчукский район, северо-западнее с. Владимировка, разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 (в редакции Постановлений правительства РФ от 02.10.1999 г. № 1104, от 15.09.2000 г. № 693, от 01.02.2005 г. № 49, от 06.10.2011 г. № 824, от 13.03.2013 г. № 206) «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ».

1.2. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией гостиницы.

1.3. Режим работы гостиницы круглосуточный.

1.4. В настоящих Правилах используются следующие понятия и определения:

- Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- Бронирование – процесс заказа потребителем основных и (или) дополнительных услуг гостиницы в определенном объеме с целью их использования в определенные сроки;
- Гарантированное бронирование – бронирование с предварительной оплатой услуг либо бронирование с предоставлением потребителем двухсторонней копии кредитной карты потребителя с заполненным гарантийным письмом о согласии на оплату кредитной картой и предоставлении гостинице права на предавторизацию суммы за проживание и в случае простоя номера, права на снятие с кредитной карты суммы простоя. Для юридического лица бронирование считается гарантированным после предоставления гарантийного письма с гарантией оплаты по безналичному расчету в указанные сроки.
- Негарантированное бронирование – бронирование без предварительной оплаты услуг или без предоставления гарантийного письма от организации-потребителя с гарантией оплаты по безналичному расчету.
- Гарантийное письмо — служебное письмо в адрес юридического лица, содержащее обязательство по оплате. В тексте письма обязательно содержится юридически значимая формула: «Оплату гарантируем в срок до...», а также банковские реквизиты организации. Гарантийное письмо должно быть подписано двумя лицами — руководителем организации и главным бухгалтером, а также удостоверено печатью организации.
- Индивидуальное бронирование – бронирование менее 8 человек одновременно.
- Групповое бронирование – бронирование от 8 человек.
- Ранний заезд – заезд потребителя в гостиницу с 6.00 до 14.00 дня заезда в гостиницу.
- Поздний выезд – выезд потребителя из гостиницы после расчетного часа.
- Простой – неустойка (взимается в соответствии со ст. 330 ГК РФ), вызванная опозданием потребителя, взимаемая не более чем за сутки, если иное не предусмотрено договором между потребителем и гостиницей.
- Штраф – денежные средства, взимаемые в виде санкций с потребителя, за нарушение условий договора заключенного между потребителем и гостиницей, настоящих правил и/или норм действующего законодательства.

1.5. При указании времени в настоящих Правилах используется местное время.

II. Порядок проживания

2.1. Номер или место в гостинице предоставляются гражданам при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

2.2. Оформление совместного проживания несовершеннолетних детей в возрасте до 14 лет с их законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами) производится на основании свидетельства о рождении несовершеннолетнего и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя. **Оформление индивидуального проживания несовершеннолетних детей в возрасте до 14 лет в гостинице производится на основании письменного согласия о раздельном проживании законного представителя (родителей, усыновителей, опекунов) и документа, удостоверяющего личность несовершеннолетнего.**

2.3. Право на внеочередное размещение в гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, 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 первой группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека);
- Другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.4. Участники Великой Отечественной войны, инвалиды второй и третьей групп, лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь по мере освобождения мест.

2.5. Временем заезда в гостиницу считается 14:00 часов местного времени на дату заезда.

2.6. В случае раннего заезда потребителю может быть отказано в предоставлении гостиничных услуг до наступления времени заезда либо гостиничные услуги будут предоставлены после оплаты потребителем раннего заезда.

2.7. В гостинице установлен следующий расчетный час: 12:00 часов местного времени.

2.8. При необходимости продления срока проживания потребитель обязан не позднее, чем за два часа до расчетного часа, сообщить об этом портье гостиницы. Портье при наличии свободных номеров запрашиваемой категории продлевает срок проживания.

2.9. Если потребитель не сообщил заранее о продлении срока проживания и не освободил номер спустя более чем два часа после расчетного часа, в то время как этот номер забронирован для другого гостя, руководитель Службы приема и размещения (далее — СПиР) (или лицо его заменяющее) в случае отсутствия потребителя может принять решение о выносе его вещей из номера. Для этого комиссия, состоящая из руководителя СПиР (или лица, его заменяющего), сотрудника службы безопасности, руководителя Службы содержания помещений и номерного фонда (или лица, его заменяющего) в присутствии сотрудника милиции составляет акт о выносе вещей потребителя в трёх экземплярах. Вещи потребителя хранятся в Камере хранения до момента их истребования. В момент истребования потребитель проверяет сохранность вещей и делает в акте соответствующую отметку о получении вещей.

2.10. Количество потребителей в номере не должно превышать:

- номер I категории «Стандарт» – двух взрослых;
- номер I категории «Комфорт» – двух взрослых;
- номер категории «Люкс» – двух взрослых, с возможностью размещения 2-х дополнительных мест;
- номер категории «Сюит» – двух взрослых, с возможностью размещения 4-х дополнительных мест;
- номер категории «Сюит «Вилла»» – двух взрослых, с возможностью размещения 4-х дополнительных мест;

III. Условия бронирования

3.1. При наличии свободных мест номера могут быть забронированы: физическими лицами в письменной или в устной форме, юридическими лицами только в письменной форме.

3.2. При бронировании номеров физическими лицами в устной форме бронирование считается завершенным при сообщении потребителю номера брони. При бронировании номеров физическими лицами в письменной форме либо при бронировании юридическими лицами

бронирование считается завершенным с момента письменного подтверждения гостиницей заказанных услуг.

3.3. При гарантированном индивидуальном бронировании взимается 100% предоплата, бронь сохраняется до 12:00 дня, следующего за днем предполагаемого заезда.

3.4. При негарантированном бронировании, если потребителем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 18:00. При указании потребителем точного времени заезда бронь сохраняется в течение двух часов после указанного времени.

3.5. Если потребитель при гарантированном индивидуальном бронировании при 100% предоплате за одни сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование до 18:00 предполагаемого дня заезда, предоплата за проживание не подлежит возврату. При заключении договора между потребителем и гостиницей может быть установлен иной порядок и условия отмены бронирования.

3.6. Если потребитель при гарантированном индивидуальном бронировании при 100% предоплате за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование до 18:00 предполагаемого дня заезда, предоплата за первые сутки не подлежит возврату. При этом бронирование не аннулируется до поступления письменного отказа потребителя от бронирования. В случае отсутствия письменного отказа потребителя от бронирования и предоставления услуги проживания в течение оплаченного срока оплата за проживание возврату не подлежит. Если письменный отказ поступил позже забронированного времени заезда, но до окончания забронированного периода, либо заявка об изменении сроков пребывания поступила позже забронированного времени заезда, но гость намерен заехать до окончания забронированного периода, либо гость приехал с опозданием на несколько дней без предварительного уведомления, то взимается неустойка за каждые сутки в размере тарифа в сутки.

3.7. Бесплатное аннулирование брони потребителем возможно за 3-е суток до даты предполагаемого дня заезда. В случае, если потребитель представил гостинице информацию об аннулировании брони (не заезде) менее чем за 3-е суток до даты предполагаемого заезда, то в данном случае с потребителя в пользу гостиницы взимается штраф, в размере стоимости одних суток проживания в номере данной категории.

3.8. Бронирование считается аннулированным с момента сообщения потребителю номера отмены брони. В случае заключения договора между потребителем и гостиницей может быть установлен иной порядок и условия отмены бронирования.

3.9. При гарантированном групповом бронировании, размер предоплаты, условия оплаты, условия отмены бронирования, условия выставления штрафных санкций, а также другие детали заезда группы оговариваются в договоре между потребителем и гостиницей, который должен быть подписан до момента заезда группы.

IV. Стоимость проживания и порядок оплаты

4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые гостиницей, осуществляется по ценам, утвержденным приказом Руководителя организации.

4.2. При заселении потребитель в качестве гарантии оплаты дополнительных услуг (пользование мини-баром, телефоном и др.) вносит депозит, сумма которого утверждается приказом Руководителя гостиницы.

4.3. При оплате потребителем услуг гостиницы наличными денежными средствами в день заезда взимается 100% предоплата за весь период проживания.

4.4. При оплате потребителем услуг гостиницы кредитной картой в день заезда снимается оплата за весь период проживания, либо на счете потребителя предавторизуется сумма в размере стоимости проживания за весь период и дополнительные услуги, выбранные гостем. В момент выселения потребителя из гостиницы производится окончательный расчет за предоставленные услуги со списанием со счета потребителя суммы фактически оказанных услуг.

4.5. При оплате услуг гостиницы по безналичному расчету в случае отсутствия к моменту заезда потребителя денежной суммы на расчетном счете гостиницы или гарантийного письма с положительной резолюцией руководителя организации с потребителя может быть удержана обеспечительная плата по банковской карте или в наличной денежной форме в размере 100% стоимости проживания за каждые сутки в соответствии с прейскурантом. После поступления

денежных средств на расчетный счет гостиницы обеспечительная плата возвращается потребителю в полном объеме.

4.6. При выезде из гостиницы потребитель производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные, и сдает ключ от номера портье. Если потребитель не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, то осуществляется полный или частичный возврат депозита.

4.7. Если потребитель не воспользовался номером и отказался от размещения в течение первого часа после заселения, производится возврат полной стоимости проживания. Если потребитель не воспользовался номером и отказался от размещения в течение двух часов после заселения, возврат суммы, внесенной за проживание, производится с удержанием 15% стоимости номера в сутки. Если потребитель воспользовался номером либо заявил об отказе от проживания спустя два часа после заселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

4.8. Дети до 5 лет включительно при совместном проживании с законным представителем (родители, усыновители, опекуны) проживают в гостинице без оплаты, без предоставления дополнительного места. Проживание детей с 6 до 11 лет составляет 800 (Восемьсот рублей 00 копеек) с предоставлением дополнительного места и завтрака. Проживание детей с 12 лет составляет 100 % стоимости дополнительного места с предоставлением дополнительного места 1500 (Одна тысяча пятьсот рублей 00 копеек).

4.9. При превышении количества потребителей в одном номере взимается плата за каждого дополнительного человека согласно действующему прейскуранту, утвержденному приказом руководителя гостиницы.

4.10. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом 12:00 текущих суток

4.11. Плата за первые сутки проживания взимается в размере 100% стоимости независимо от времени заезда.

4.12. При заезде без брони при наличии свободных номеров дополнительная оплата за ранний заезд может не взиматься.

4.13. При позднем выезде оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- Не более шести часов после расчетного часа – взимается почасовая оплата от стоимости одних суток проживания;
- Не более десяти часов после расчетного часа – взимается оплата 50% от стоимости полных суток проживания;
- Более десяти часов – взимается оплата за полные сутки.

4.14. В случае досрочного выезда потребителя с территории гостиницы (отказ от услуг проживания), потребитель обязан уведомить об этом гостиницу не позднее, чем за сутки до дня планируемого выезда. В данном случае потребителю возвращаются денежные средства за не прожитые в гостинице дни в размере 100% от произведенной потребителем оплаты. В случае, если потребитель представил гостинице информацию о выезде менее чем за сутки до даты предполагаемого выезда, то в данном случае с потребителя в пользу гостиницы взимается штраф, в размере стоимости одних суток проживания в номере данной категории.

4.15. Лицам, не проживающим в гостинице, разрешается посещение проживающих в гостинице граждан в период с 7:00 до 23:00 ч. на основании документа, удостоверяющего личность. Оплата за таких лиц взимается с проживающих и составляет 150 рублей (Сто пятьдесят рублей 00 копеек).

После 23:00 ч. посетитель считается лицом, проживающим в номере, и за него берется дополнительная плата, в соответствии с установленными тарифами исходя из категории номера.

4.16. Во время проживания потребителя в гостинице переселение в другой номер равнозначной категории по причинам, возникшим по его вине, или без объяснения причин может быть осуществлено с взиманием дополнительной платы в размере 50% от тарифа в сутки, оплаченного при поселении. При отсутствии свободного номера равнозначной категории потребитель может быть переселен в номер категорией ниже без выплаты ему разницы в стоимости номеров или в номер категории выше без возврата оплаченной за предыдущий номер суммы. При этом номер более высокой категории должен быть оплачен в полном размере.

4.17. Переселение потребителя в другой номер равнозначной категории по причинам техногенного характера (технические неполадки, аварии и т.п.), возникшим по вине гостиницы, может быть осуществлено без взимания дополнительной платы. При отсутствии свободного номера равнозначной категории потребителю, с его согласия, может быть предоставлен номер категорией ниже с выплатой ему разницы в стоимости номеров или номер категорией выше без доплаты разницы в стоимости номеров.

4.18. Потребителю бесплатно предоставляется: завтрак «шведский стол», доступ к беспроводному Интернету, пользование парковкой для автомобилей, сейф в номере.

V. Права и обязанности потребителя

5.1. Потребитель обязан:

- **предоставить документ, удостоверяющий личность для регистрации (В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. N 1085 ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ)** 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"

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713

Документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации (далее именуются - документы, удостоверяющие личность), необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются:

паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;

паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации. (в ред. Постановления Правительства РФ от 14.08.2002 N 599)

- **при регистрации лично поставить подпись в регистрационной карте, данной подписью подтвердить свое ознакомление и согласие с Правилами предоставления гостиничных услуг, Правилами посещения Спа-центра, Правилами посещения Развлекательного центра, Правилами посещения Ресторана, Правилами посещения Кафе, Правилами посещения рыболовного хозяйства комплекса Парк-Отель «Васильевский».**
- своевременно оплачивать услуги гостиницы;
- соблюдать чистоту и установленный порядок проживания в период с 23:00 до 07:00 часов, уважая права других гостей;
- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- соблюдать чистоту и установленный порядок проживания;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;

- возместить материальный ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством. Размер ущерба определяется на основании прейскуранта, утвержденного приказом руководителя организации;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- при уходе из номера закрывать водопроводные краны, окна, выключать свет, телевизор и другие электроприборы;
- регистрировать посетителей, находящихся в номере после 23:00 часов.

5.2. Потребителю запрещается:

- оставлять в номере посторонних и незарегистрированных посетителей, а также передавать им ключ от номера;
- выносить из номера находящееся в нем имущество гостиницы, тем самым нарушая установленный интерьер номера;
- распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях отеля (в лобби, холлах);
- хранить громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 0,5x0,5x0,5 м.), легко воспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные материалы, оружие;
- пользоваться электронагревательными приборами, кроме установленных в номере;
- переставлять мебель в номере;
- выносить мебель из номера;
- курение в номерах, а также в иных не предусмотренных для курения местах категорически запрещено. За нарушение данного правила Администрация гостиницы имеет право взыскать с гостя штраф в пользу гостиницы в размере 5 000,00 (Пять тысяч) рублей 00 копеек.
- нарушать покой других гостей, создавая шум;
- держать в номере животных (птиц, рептилий, собак, кошек и т.д.). За нарушение данного правила Администрация гостиницы имеет право взыскать с гостя штраф в пользу гостиницы в размере 5 000,00 (Пять тысяч) рублей 00 копеек.
- брать на зону загара полотенца, выдаваемые в номере;
- появляться в общих зонах отеля в халате, купальном костюме, рабочей, грязной или иной неподходящей одежде, а также без одежды;
- запрещается загрязнение территории Гостиницы. Для сбора мусора предназначены урны и пепельницы. За нарушение данного правила Администрация гостиницы имеет право взыскать с гостя штраф в пользу гостиницы в размере 1 000,00 (Одна тысяча) рублей 00 копеек.

5.3. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и общественных туалетов) систем видеонаблюдения.

5.4. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта предоставления документа удостоверяющего личность для копирования при регистрации, чтобы ускорить процесс регистрации.

5.5. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта, что самостоятельно несет ответственность за свое поведение и поведение проживающих в номере лиц, при посещении бассейна в период проживания в номере категории Сьюит «Вилла».

5.6. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта, что самостоятельно несет ответственность за свое поведение при нахождении на территории гостиницы в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

VI. Права и обязанности администрации гостиницы

6.1. Уровень обслуживания в гостинице должен соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

6.2. Гостиница при оформлении проживания в гостинице обязана информировать потребителей о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

6.3. Без дополнительной оплаты предоставляются следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;

- пользование медицинской аптечкой;
- пользование индивидуальным сейфом;
- доставка в номер корреспонденции после ее получения;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- вызов такси;
- предоставление информации о расписании поездов и самолетов.

6.4. Смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится 1 (Один) раз в 2 дня.

6.5. Отель имеет право отказать в размещении и оказании дополнительных услуг лицам:

- не предоставившим документов, удостоверяющих личность;
- не предоставившим оплаты или гарантии оплаты;
- не согласным с правилами предоставления услуг по размещению и проживанию в отеле;
- нарушающим общественный порядок;
- находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

6.6. В случае нарушения потребителем настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание или предоставленных дополнительных услуг потребитель может быть выселен из гостиницы.

6.7. Потребителю может быть отказано в дальнейшем в проживании в гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты предоставленных услуг.

6.8. Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения в административном здании и выдается по первому требованию потребителя.

6.9. Требования и жалобы рассматриваются незамедлительно, но не позднее десяти дней со дня подачи жалобы.

VII. Ответственность потребителей и администрации

7.1. Потребители при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать в установленном законном порядке:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены на оказанную услугу.

7.2. В соответствии с п. 2 статьи 925 Гражданского Кодекса Российской Федерации гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителя при условии, если они были приняты гостиницей на хранение, либо были помещены потребителем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы. Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

7.3. В случае обнаружения в гостинице забытых вещей принимаются меры к возврату их владельцам. До возврата владельцу вещи хранятся согласно утвержденному Положению о комнате забытых и утерянных вещей.

7.4. Гостиница не несет ответственности за поведение потребителя по окончании срока оказания услуг (после расчетного часа), в случае если потребитель не выехал с территории гостиницы после завершения всех расчетов.