

Утверждены Приказом № 09/20СНиР от 31.12.2020 г.
«31» декабря 2020 года
Затолокина Е.В.

П Р А В И Л А

проживания и предоставления гостиничных услуг в гостинице «Турист»

(с измен. от 01.04.2021 г., 07.02.2025)



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с действующими законодательными и иными нормативными актами Российской Федерации в целях организации деятельности по оказанию гостиничных услуг ИП Затолокиной Е.В. в гостинице «Турист», далее по тексту именуемая – гостиница. Деятельность гостиницы регулируется Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил Предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1.2. Настоящие Правила устанавливают порядок и условия размещения, бронирования, проживания и предоставления услуг в гостинице «Турист». Работники всех структурных подразделений и должностные лица ИП Затолокиной Е.В., а также гости и посетители гостиницы «Турист» обязаны соблюдать настоящие Правила.

1.3. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия и сокращения:

«**Заказчик**» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

«**Гость**» (**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;

«**Гостиница**» – гостиница «Турист», имущественный комплекс, предназначенный для оказания гостиничных услуг, расположенный по адресу: 236041, Россия, г.Калининград, ул.А.Невского, д.53.

«**Исполнитель**» – ИП Затолокина Елена Валентиновна (ОГРНИП 307390603700042, ИНН 390801199993), оказывающая услуги по размещению гостей в гостиничных номерах.

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ.

2.1. Режим работы гостиницы - круглосуточный.

2.2. При размещении гость должен представить документ, удостоверяющий его личность, и внести 100% оплату за весь период проживания в гостинице.

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

Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя (см. п.2.5.). При оформлении проживания в гостинице гость ставит свою подпись на регистрационной Анкете и иных необходимых в соответствии с законодательством РФ документах, а администратор Службы приема и размещения выдаёт ключ-карту гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг.

Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю). Подтверждение бронирования производится посредством уведомления Заказчика в установленной форме с указанием номера подтверждения бронирования. Бронирование номера производится в течение 24 часов с момента получения заявки при наличии свободных мест.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

2.4. Гостиница производит регистрацию гостей, руководствуясь следующими нормативно-правовыми актами:

- ФЗ от 18 июля 2006 г. N 109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации

- ФЗ № 115 от 25.07.2002 г. «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»

- Постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"

2.5. Документами, удостоверяющими личность граждан и необходимыми для осуществления их регистрационного учета в соответствии с действующим законодательством РФ, являются:

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

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

свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

заграничный паспорт, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;

паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

документ, выданный иностранным государством и признаваемого 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.

2.6. 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) письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

2.7. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них).

2.8. Администрация Отеля не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с ФЗ № 109 от 18.07.2006 г. «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

2.9. Служба приема и размещения Гостиницы вправе отказать в оказании услуг лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

3.1. Бронирование может быть гарантированным либо негарантированным.

3.2. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости бронируемого номера за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.

3.3. Отмена гарантированного бронирования без применения штрафных санкций возможна не менее чем за 1 сутки до даты заезда. В случае заезда гостя после истечения срока аннуляции гарантированного бронирования услуга оказывается при наличии возможности и на текущих условиях ее предоставления.

3.4. При гарантированном бронировании со 100% предоплатой за первые сутки проживания, гостя ожидают до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от

бронирования, опоздания или не заезда гостя с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки, и бронирование аннулируется.

3.5. При негарантированном бронировании предварительная оплата за услуги не вносится. Отмена негарантированного бронирования гостем возможна в любое время без применения штрафных санкций. При негарантированном бронировании (без предварительной оплаты) бронь может быть аннулирована в 18:00 даты заезда по местному времени. В рамках настоящего пункта гостиница оставляет за собой право аннуляции негарантированного бронирования в случае получения гарантированных бронирований и (или) отсутствия свободных номеров. В случае заезда гостя после истечения срока аннуляции негарантированного бронирования услуга оказывается при наличии возможности и на текущих условиях ее предоставления.

3.6. Исполнитель вправе, согласно условиям, подписанного с двух сторон договора, устанавливать тарифы на размещение в гостинице, предусматривающие условия гарантированного и негарантированного бронирования, отличающиеся от обозначенных в настоящих Правилах

3.7. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В ГОСТИНИЦЕ.

4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые в гостинице, осуществляется по тарифам, действующим на момент осуществления оплаты. Все расчеты производятся в Российских рублях: наличными денежными средствами; путем безналичного перечисления на банковский счет по заключенному договору; с использованием расчетных (кредитных) карт. Фискальный чек и окончательный счет за оказанные услуги выдается при расчете.

4.2. Порядок оплаты за проживание – предварительная оплата за весь период проживания в забронированном номере или посуточно, или в ином порядке на усмотрение Исполнителя.

4.3. Расчетный час (время выезда) в гостинице - 12.00 часов по местному времени.

Время заезда – 15.00 часов по местному времени.

4.4. При наличии свободных мест в гостинице на необходимые гостю даты, срок проживания гостя может быть продлен (с переводом в другой номер или без такового). При продлении проживания в гостинице гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период в порядке предоплаты.

4.5. Дополнительные услуги предоставляются гостям за дополнительную плату. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется службой приема и размещения гостиницы.

4.6. Размещение несовершеннолетних лиц в возрасте до 7 лет осуществляется бесплатно без предоставления отдельного спального места, при размещении в одном номере с родителями или сопровождающими их лицами.

4.7. Исполнитель по просьбе Гостя обязан без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка;
- е) иные услуги по усмотрению исполнителя.

4.8. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от оказания услуг Гостю, если Гость нарушает Правила проживания и пользования гостиничными услугами в гостинице, при этом Гость возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы. Администрация оставляет за собой право вызвать наряд полиции и выселить гостя без возвращения стоимости оплаты проживания.

4.9 Исполнителем, при наличии возможности, за дополнительную плату предоставляются услуги «Ранний заезд» и «Поздний выезд». Полная Информация о данных услугах предоставляется службой приема и размещения гостиницы.

4.10. При выезде из гостиницы гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, и сдает ключ от номера службе приема и размещения гостиницы.

5. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ В ГОСТИНИЦЕ ВНЕ ОЧЕРЕДИ:

5.1. Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, так же перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами:

К категории лиц, имеющих право на получение льгот, относятся:

- Герои Социалистического Труда;
-

- Полные кавалеры Трудовой Славы ст. 1.1, ст. 5 Федерального закона от 9 января 1997 г. № 5-ФЗ «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации и полным кавалерам ордена Трудовой Славы»;
- Инвалиды войны, пп. 28 п. 1 ст. 14 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»;
- Участники Великой Отечественной войны пп. 19 п. 1 ст. 15 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ;
- Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда» пп. 15 п. 1 ст. 18 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ;
- Герои Советского союза;
- Герои Российской Федерации;
- Полные кавалеры ордена Славы (ст. 1.1, ст. 7 Закона Российской Федерации от 15 января 1993 г. № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»);
- Инвалиды I и II групп с сопровождающими (абз. 6 п. 1 Указа Президента Российской Федерации от 2 октября 1992 г.

Заселение вышеуказанных категорий граждан производится со скидкой в размере 10 % от установленного тарифа на проживание в номере при предъявлении соответствующего документа перед началом расчёта.

5.2. Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации также обслуживаются вне очереди (при исполнении ими служебных обязанностей).

6. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

6.1. На гостя, проживающего в гостинице, возлагаются следующие обязанности:

6.1.1. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется согласно утвержденному администрацией гостиницы прейскуранту.

6.1.2. Соблюдать установленные правила проживания в гостинице, соблюдать чистоту и порядок, тишину в номере.

6.1.5. Соблюдать правила пожарной безопасности и нести ответственность за их нарушение.

6.1.6. Покидая номер, закрывать водозаборные краны, окна, входную дверь, выключать свет и другие электроприборы.

6.1.7. По истечении оплаченного срока проживания освободить номер до установленного расчетного часа.

7. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ПРОЖИВАНИИ В ГОСТИНИЦЕ:

7.1. При проживании гостя в гостинице запрещается:

7.1.1. Оставлять в номере в отсутствие гостя посторонних лиц.

7.1.2. Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку гостя.

7.1.3. Входить в гостиницу и проживать в номере с животными, птицами, рептилиями и пр.

7.1.4. Хранить в номере громоздкие вещи, взрывчатые, токсичные материалы, оружие. В целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности гостей, хранение ящиков и коробок, размером более 50x50x103 осуществлять исключительно в камере хранения гостиницы, оружие (на которое имеется соответствующее разрешение) и другие ценные вещи - в сейфе.

7.1.5. Пользоваться нагревательными приборами с открытыми нагревательными элементами, такими как: электрочайники, кипятильники, плойки, фены и т.п., кроме приборов, установленных в номерах или предоставленных гостиницей по просьбе гостя.

7.1.6. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией гостиницы.

7.1.7. На основании ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» с 01.06.2014 года в гостинице установлен запрет на курение гостей во всех помещениях гостиницы, в том числе в номерном фонде, лобби-баре, конференц-залах и общественных помещениях. В случае нарушения гостем требований вышеуказанного Федерального закона, возникает необходимость проведения дополнительных работ по уборке номера и общественных зон. Администрация гостиницы имеет право взыскать с нарушителя расходы гостиницы на химчистку, проветривание и уборку в размере установленного суточного тарифа на проживание в забронированном номере.

7.1.8. Нарушать покой других гостей, создавая шум.

7.1.9. Запрещено шуметь в номерах после 22.00.

В случае шума в номере после 22.00 администратор гостиницы совместно со службой контроля делает гостю замечание. Если шум не прекращается администрация оставляет за собой право вызвать наряд полиции и выселить гостя без возвращения стоимости оплаты проживания.

7.1.10. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей гостиницы, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальные средства снаряжения. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе от 13.12.1996 N 150-ФЗ РФ «Об оружии».

7.1.11. Распивать принесенные с собой спиртные напитки и употреблять продукты питания в общественных помещениях (лобби, холлы этажей и др.).

7.1.12. Администрация гостиницы вправе не поселять лиц, находящихся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или под воздействием других психотропных средств.

8. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

8.1. В целях обеспечения надлежащего уровня оказания гостиничных услуг на гостиницу возлагаются следующие обязанности:

8.1.1. Обеспечивать заявленное гостиницей качество предоставляемых услуг.

8.1.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых в гостинице, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо в службе приема и размещения.

8.1.3. Предоставить по первому требованию гостя «Книгу отзывов и предложений», находящуюся в службе приема и размещения гостиницы.

8.1.4. Рассматривать требования и жалобы гостей в срок, установленный действующим законодательством РФ.

8.1.5. Администрация гостиницы вправе произвести замену предоставленного гостю номера и требовать незамедлительного освобождения, занимаемого гостем номера в случае необходимости осуществления экстренных ремонтно-технических, санитарно-эпидемиологических и иных работ, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующим качественному и безопасному предоставлению услуг.

8.1.6. Администрация гостиницы оставляет за собой право доступа в номер без предварительного согласования с гостем в случае возникновения аварийной ситуации, а также в случае нарушения гостем настоящих правил, общественного порядка, правил противопожарной безопасности, правил пользования электробытовыми приборами.

9. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

9.1. В целях обеспечения безопасности проживания, гостю необходимо зарегистрировать своих гостей в службе приема и размещения гостиницы.

9.2. Пребывание в номере посетителей разрешено с 8:00 до 23:00 часов с обоюдного согласия администрации гостиницы и проживающего гостя. При необходимости посетителям остаться в гостинице после 23 часов, их дальнейшее пребывание в гостинице возможно исключительно при условиях:

- регистрации гостей в службе приема и размещения;
- осуществление оплаты за дополнительное место в номере в сумме 1200 р., (доп. место предоставляется при размещении не более одного человека);
- осуществление доплаты разницы тарифов на проживание (при условии одноместного размещения в двухместном номере);
- оплата другого номера, выбранного для размещения (при наличии свободных номеров).

Администрация не несет ответственность за действия посетителей.

Ущерб, причиненный посетителями имуществу гостиницы, обязан возместить гость, пригласивший посетителя в свой номер. Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение безопасности гостей, сохранности имущества гостиницы, имущества проживающих в гостинице и выполнение установленной законодательством обязанности гостиницы, по регистрации граждан по месту пребывания. При несоблюдении настоящих правил, гость обязан выполнить требование администрации гостиницы об освобождении номера посетителями.

9.3. В случае нарушения настоящих Правил, а также несвоевременной оплаты оказанных услуг администрация вправе отказать гостю в дальнейшем проживании.

9.4. По истечению срока проживания гостя и при отсутствии гостя по месту проживания в гостинице в течении суток с момента окончания оплаченного срока проживания. Администрация гостиницы вправе создать комиссию в составе не менее трех человек, провести опись имущества, находящегося в номере отсутствующего гостя и освободить номер для его дальнейшей продажи. Материальные ценности в виде денежных средств,

ювелирных изделий, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей».

9.5. Каждый номер в гостинице оснащен сейфом, который используется гостем для хранения своих вещей. За утрату денег, иностранной валюты, ценных бумаг, кредитных карт, ювелирных изделий и других ценных вещей, гостиница ответственности не несет.

9.6. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления должен заявить об этом администрации в службу приема и размещения гостиницы. В противном случае, гостиница освобождается от ответственности за сохранность вещей. Администрация не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере, при нарушении им настоящих Правил.

9.7. В случае обнаружения забытых вещей сотрудники гостиницы немедленно уведомляют об этом владельца вещей, если владелец известен. Хранение забытых гостем вещей осуществляется в течение трех месяцев. Возврат забытых вещей осуществляется силами и за счет Заказчика.

9.8. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения. Территория гостиницы, все входы, коридоры и холл контролируются видеочамерами. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится до 10 дней. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности гостей, их имущества и имущества гостиницы.

9.9. Гостиница хранит сведения, составляющие базу персональных данных гостей и предоставляет данные сведения по запросам компетентных государственных органов в соответствии с Федеральным Законом РФ от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» и действующим законодательством РФ.

9.10. Согласно Постановлению Правительства РФ от 13.10.2008 г. №749 (с последующими изменениями) «Об особенностях направления работников в служебные командировки», гостиница не имеет права проставлять отметки о датах приезда и выезда в командировочных удостоверениях гостей, за исключением случаев, если организацией, в которую командирован работник является ИП Затолокина Е.В.

9.11. При разрешении конфликтных ситуаций гость и гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 18.11.2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
