



Утверждаю
Генеральный директор
ООО «Купаты-1»
/ Муратов В.А.

ПРАВИЛА

предоставления гостиничных услуг гостиницы «Старый городь» (на правах публичного договора)

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила гостиничных услуг ООО «Купаты-1» гостиницы «Старый городь» (далее – Гостиница) разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1, Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ и «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853.

1.2. Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по предоставлению временного проживания в гостинице «Старый городь», расположенной по адресу: 446304, г. Отрадный Самарской области ул. Ленина, 41, а также дополнительных услуг.

1.3. Настоящие правила регулируют отношения между Гостиницей и Потребителем услуг (далее – Гость). Выполнение настоящих правил обязательно как для Гостей, так и для персонала Гостиницы. Гостиница гарантирует Гостям соблюдение всех правил конфиденциальности.

1.4. Данные Правила устанавливают для Гостей условия бронирования, оплаты, внутренний распорядок проживания в Гостинице, правила пользования имуществом, объем предоставляемых услуг, ответственность сторон.

1.5. Гостиничные услуги предоставляются Гостиницей на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

2. Правила пользования имуществом гостиницы

2.1. Гостиница предоставляет Гостям для проживания меблированные номера, оснащенные бытовой техникой (телевизор, холодильник, кондиционер и др.), сантехникой и другим оборудованием. Номера Гостиницы и помещения общего пользования утеплены, имеют современную отделку, оборудование, комплектацию.

Перечень комплекции предоставляемого Гостю номера определен в Приложении к настоящим Правилам.

2.2. Гости должны бережно обращаться с имуществом Гостиницы, использовать оборудование по назначению, соблюдать требования пожарной безопасности. В случае выявления повреждения имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые стекла и т.п.) необходимо **немедленно сообщить** об этом Администратору Гостиницы.

3. Внутренний распорядок проживания

3.1. За соблюдением внутреннего распорядка в Гостинице ответственен директор Гостиницы. Он дает посетителям разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы от них на действия персонала и других Гостей, нарушающих установленный порядок работы Гостиницы.

3.2. Гости **после заполнения адресного листа** получают у Администратора Гостиницы ключ от номера.

- 3.3. В номерах и коридорах Гостиницы **запрещается курить**. За курение в неположенном месте налагается **штраф 1000 руб.** При повторном случае курения в указанных выше местах администрация Гостиницы имеет право выселить Гостя.
- 3.4. Гости обязаны строго следовать выполнению Правил пожарной безопасности.
- 3.5. С 23 до 8 часов утра внутри здания Гостиницы и на территории необходимо сохранять тишину. В номерах в это время **запрещается** включать на большую громкость телевизоры.
- 3.6. Гостям Гостиницы запрещено приглашать в номер посетителей.
- 3.7. Нахождение любых животных в Гостинице **запрещается!**
- 3.8. Гость несет ответственность за свое поведение в Гостинице: не должен допускать шума или нарушения общественного порядка в отношении Гостиницы или других ее Гостей; должен соблюдать любые обоснованные требования и Правила Гостиницы, касающиеся предоставления Услуг.
- 3.9. Гостям на территории Гостиницы запрещается распивать алкогольные напитки.
- 3.10. Гостям на территории Гостиницы запрещается передавать посторонним лицам ключ и карточку Гостя.
- 3.11. Гостям на территории Гостиницы запрещается хранить в номере громоздкие вещи, легко-воспламеняющиеся, взрывчатые, токсические, наркотические материалы и вещества.
- 3.12. Гостям на территории Гостиницы запрещается переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности;

4. Энергосбережение

- 4.1. В номерах **запрещается** использовать тройники и удлинители, мощные электроприборы.
- 4.2. Недопустимо оставлять без необходимости открытыми краны холодной, а главное, горячей воды. **Запрещается оставлять открытыми эти краны (смесители) после ухода из номера.**
- 4.3 При работающем кондиционере окна и наружные входные двери должны быть закрыты.

5. Услуги, предоставляемые Гостиницей

- 5.1. Гостиница предоставляет основные услуги, которые входят в стоимость проживания.
- 5.2. К **основным услугам** относится предоставление номера для проживания, уборка номеров, вызов специальных служб (за исключением скорой медицинской помощи), предоставление иглолок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
- 5.2.1. Дополнительные услуги предоставляемые Гостиницей без оплаты: вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; доставка корреспонденции; побудка; предоставление кипятка;
- 5.3. Гостиница принимает Гостей для проживания круглосуточно. В пользование предоставляется номер на определенное количество мест.
- 5.4. Заселение в гостиницу Гостей возможно с предоставлением документа, который признается документом удостоверяющим личность (паспорт, свидетельство о рождении, РВП лица без гражданства, вид на жительство), а также по временному удостоверению личности.
- 5.4.1. Заселение в гостиницу несовершеннолетних до 14 лет возможно с родителями (усыновителями, опекунами), сопровождающим лицом. Данные лица должны предоставить документ, удостоверяющего личность и свидетельство о рождении несовершеннолетнего. Для сопровождающих лиц необходимо иметь нотариально заверенное согласие на заселение в гостиницу для несовершеннолетних от законных представителей.
- 5.4.2. Заселение в гостиницу несовершеннолетних старше 14 лет возможно при наличии нотариально заверенного согласия родителей (усыновителей, опекунов). Заселяться в гостиницу несовершеннолетние, которым старше 14 лет могут без родителей и сопровождающего лица.
- 5.5. Текущая уборка (уборка пыли, вынос мусора, мытье стаканов и чашек, уборка санузлов, уборка постелей) проводится ежедневно.
- 5.6. Полная уборка (замена белья, дезинфекция санузла, мытье холодильников) проводится после выезда Гостя.
- 5.7. Смена постельного белья осуществляется один раз в три дня по утвержденному

Гостиницей графику. По желанию Гостей может быть осуществлена внеочередная смена белья за дополнительную оплату.

5.8. Глажение: предоставление утюга, гладильной доски (по просьбе Гостя).

5.9. Хранение ценностей в сейфе Администрации, хранение багажа (по просьбе Гостя).

6. Бронирование и резервирование номеров

6.1. В Гостинице применяются следующие виды бронирования:

6.1.1. 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 незаезда 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;

6.1.2. Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного Гостиницей, в день заезда, после чего договор прекращается.

6.2. Бронирование номеров – предварительный заказ мест и (или) номеров в Гостинице Потребителем услуг (Гостем);

Устанавливается следующий порядок бронирования:

- заявка, уточнение заявки;
- выставление счета на оплату (по электронной почте);
- выдача письменного подтверждения бронирования после оплаты счета;
- при неоплате счета в течении 3-х дней с момента выписки счета, бронирование считается не подтвержденным и гостиница оставляет за собой право отказать Гостю в оказании услуг по проживанию.

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.

Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Порядок и форма отказа от бронирования: не позднее чем за 3 суток до даты запланированного заезда потребитель вправе отказаться в письменной форме от бронирования, в этом случае бронирование аннулируется, а оплата возвращается.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда 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 гарантированное бронирование аннулируется.

7. Ранний выезд

7.1. Дата выезда дополнительно подтверждается Гостем при заезде. Возврат денежных средств в случае форс-мажорной ситуации рассматривается индивидуально. Денежные средства, уплаченные Гостем за услуги, возвращаются в день расторжения договора или в другой срок, но не позднее, чем в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования, путем подачи заявления.

8. Порядок оплаты гостиничных услуг

8.1. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются Гостиницей. Может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания.

8.2. Гости должны в день заселения оплатить первые сутки проживания, внести оплату в полном объеме или оплачивать посуточно за предоставленные гостиницей услуги.

8.3. Заезд в Гостиницу и выезд из Гостиницы Гостя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются Гостиницей самостоятельно.

Разница между временем выезда Гостя из номера и заезда Гостя в номер не может составлять более 3 часов.

Заезд в Гостиницу устанавливается в 14:00 часов текущих суток по местному времени, выезд из гостиницы потребителя устанавливается в 12:00 часов текущих суток по местному времени.

8.4 Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с прейскурантом цен. При раннем заезде гостя в Гостиницу и последующим его проживанием в Гостинице плата за номер за период от времени заселения до времени заезда не должна превышать оплату за половину суток номера. При этом если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, то оплату устанавливает гостиница.

В случае задержки выезда Гостя или в случае раннего заезда (возможно только при наличии свободных номеров) Гостиницей устанавливается следующий порядок платы:

- не более 6 часов - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов - плата за полные сутки.
- при размещении потребителя (Гостя) с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа (до 12.00 часов текущих суток по местному времени) плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

Гостиница принимает оплату только в российских рублях - наличным или безналичным перечислением.

8.5. Размещение детей до 3 (трех) лет – бесплатно.

9. Прекращение проживания в Гостинице.

Отказ в заселении

9.1. Гости прекращают проживание в Гостинице с наступлением даты выезда, указанной в адресном листе.

9.2. Если Гость неоднократно нарушает внутренние правила проживания в Гостинице, что приводит к материальным убыткам или создает неудобства для проживания другихGuestов, Гостиница имеет право отказать в поселении или *осуществить выселение*.

9.3. Администратор имеет право отказать в поселении в случаях:

- у приезжающих отсутствуют документы, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые;
- отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;
- у Гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведет;
- Гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в Гостинице (режим курения, и т.д.);
- Гость внесен в список нежелательных постояльцев (стоп- лист);
- в других случаях, предусмотренных законодательством России.

В спорных случаях вопросы решает администрация Гостиницы.

9.4. В Гостинице ведется журнал учета нежелательных постояльцев (стоп- лист).

В него включаются:

- постояльцы, ранее проживавшие в Гостинице и выселенные принудительно;
- лица, внесенные в список директором Гостиницы.

10. Ответственность Гостиницы и Guestов

10.1. Гостиница должна принять меры по устранению недостатков оказываемой услуги с момента предъявления Guestом соответствующего требования.

10.2. Гостиница не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого Гостя или в результате действия непреодолимой силы.

10.3. Гостиница не отвечает за сохранность находящихся в предоставленном для проживания номере денежных средств и других ценностей Гостя, неся ответственность за сохранность вещей Гостя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.4. При оказании Гостиницей услуг, включающих в себя услуги третьих сторон, Гостиница не дает гарантий и не несет иных обязательств в отношении качества, пригодности и других характеристик таких услуг, но по возможности обеспечивает Гостю возможность воспользоваться гарантиями или правом на возмещение убытка, предоставляемыми лицом, оказывающим соответствующие услуги Гостинице.

10.5. Гостиница не несет ответственности перед Гостем за убыток, ущерб, затраты, расходы и другие поводы для компенсации, возникающие в результате данных Гостем неполных, неверных, неточных, неразборчивых, непоследовательных, неправильно оформленных распоряжений, позднего прибытия или неприбытия, а также по любой другой вине Гостя.

10.6. Кроме случаев смерти или телесного повреждения из-за небрежности Гостиницы или случаев, специально оговоренных в настоящих Правилах, Гостиница не несет ответственности перед Гостем вследствие ручательства (кроме обманного), косвенной гарантии, условия и т.п., а также любого обязательства по обычному праву или по конкретным условиям Договора, за недополученную прибыль или не прямые, фактические или косвенные убытки, ущерб, затраты, расходы и другие иски (из-за небрежности Гостиницы, ее служащих, представителей и пр.), возникшие в результате или в связи с предоставлением Услуг (включая задержку в оказании Услуг или неоказание Услуг) или их использования Гостем, при этом полная ответственность Гостиницы по Договору или в связи с Договором не превышает суммы гонорара, взимаемого Гостиницей за предоставление Услуг, кроме случаев, отдельно оговоренных в настоящих Правилах.

10.7. В случае выявления забытых вещей, Гостиница обязана немедленно уведомить об этом владельца вещей, если он известен. Забытые вещи хранятся в Гостинице в течение 1 месяца, после чего передаются в соответствующие органы публичной власти или уничтожаются, о чем составляется Акт установленной формы.

10.8. При причинении Гостинице ущерба по вине Гостя, он **обязан возместить стоимость, причиненного ущерба**. При причинении Гостинице значительного материального ущерба по вине или халатности Гостей в обязательном порядке должен быть составлен Акт установленного образца. В данном случае кроме возмещения ущерба Гость должен добровольно или в судебном порядке возместить Гостинице потери, связанные с простым номера во время ремонта, замены мебели и т.п. случаев (например, при заливе водой). Перечень и стоимость вещей указаны в Прейскуранте, который является неотъемлемой частью настоящих Правил. При этом указанный Прейскурант является открытым.

10.9 В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Гостиница, администрация и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

Директор гостиницы «Старый Городь»



/ Н.П. Кулагина

исполнитель Першина С.В.