

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «Машук»
Т.А. Чумакова
«20» января 2025г.



ПРАВИЛА
предоставления гостиничных услуг
ООО «Машук»

I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1997г и Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020г № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг.

Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг между заказчиком (потребителем) и юридическим лицом (далее исполнитель — общество с ограниченной ответственностью «Машук»).

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

«бронирование» - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

«время выезда» (расчётный час) — время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

«время заезда» - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

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

«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;

«цена номера» (места в номере) — стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определённых исполнителем, оказываемых за единую цену.

Понятие «гостиница» и «гостиничные услуги», используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определённые в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

«гостиница» - имущественный комплекс, предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее — гостиница), расположенный по адресу: 357500, Россия, Ставропольский край, г.Пятигорск, бульвар Гагарина 1а, строение 5.

Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», в зависимости от вида и категории гостиницы.

3. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объёму и качеству, определяются по соглашению сторон договора о предоставлении гостиничных услуг (далее — договор) и не должны противоречить требованиям, установленным федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

4. Цена номера (места в номере) соответствующей категории устанавливается одинаковой для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий потребителей.

5. Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице определённой категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», в случае, если такое требование предусмотрено законодательством Российской Федерации.

6. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

7. Настоящие Правила в доступной форме доводятся исполнителем до сведения заказчика (потребителя).

Информация о порядке проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, включая настоящие Правила, Правила противопожарной безопасности, Правила пользования электробытовыми приборами, сведения об исполнителе гостиничных услуг размещена на информационном стенде гостиницы и в информационной папке в службе приёма и размещения, а также на официальном сайте исполнителя (ООО «Машук»).

Настоящие Правила о предоставлении гостиничных услуг ООО «Машук» являются локальным нормативным документом обязательным как для исполнителя, так и для потребителя.

II. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах

8. Общество с ограниченной ответственностью «Машук» доводит до сведения потребителя гостиничных услуг информацию, посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу:

а) наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Машук» (коммерческое обозначение - клинический санаторий «Пятигорский нарзан»);

юридический адрес: 357500, Россия, Ставропольский край, г. Пятигорск, бульвар Гагарина, 1а, строение 5;

фактический адрес: 357500, Россия, Ставропольский край, г. Пятигорск, бульвар Гагарина, 1а, строение 5;

режим работы: круглосуточно.

9. ООО «Машук» доводит до сведения потребителя гостиничных услуг информацию об оказываемых услугах посредством размещения её в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания (уголок потребителя), а также на официальном сайте в информационно — телекоммуникационной сети «Интернет»:

а) Свидетельство о государственной регистрации.

Настоящим Свидетельством подтверждается, что в соответствии с Федеральным законом «О государственной регистрации юридических лиц» в единый государственный реестр юридических лиц внесена запись о создании юридического лица ООО «Машук», 12 октября 2004 года, основной государственный регистрационный номер 1042600209024, инспекция МНС России по городу Пятигорску, серия 26 № 002018568.

Свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации.

Настоящее Свидетельство выдано ООО «Машук» в соответствии с положениями Налогового кодекса Российской Федерации. ОГРН 1042600209024, реквизиты свидетельства о государственной регистрации 12.10.2004, 26002018568, выданного инспекцией Министерства Российской Федерации по налогам и сборам по городу Пятигорску. ИНН/КПП 2632073832/263201001.

б) Сертификат соответствия, услуга: проживание.

Выдан органом по сертификации услуг ООО «ЦЕНТР КОНСАЛТИНГА И СЕРТИФИКАЦИИ «МЕЖРЕГИОНАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО КАЧЕСТВА» (№ РОСС RU.32193.04КАУ0.03718), адрес: 109544, Москва, ул.Международная, д.15, пом. 13, тел. (916) 188-57-60, (495) 632-48-71 ООО «Машук», соответствует требованиям нормативных документов.

Аккредитованная организация, осуществляющая классификацию гостиниц ООО «МЕЖРЕГИОНАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО КАЧЕСТВА» (аттестат аккредитации № А010-00130-77/01427292 действителен до 08.10.2027г.), адрес: 109544, Москва, ул.Международная, д.15, пом. 13, тел. (916) 188-57-60, (495) 632-48-71 ООО «Машук», соответствует требованиям нормативных документов.

Свидетельство о присвоении категории гостинице или иному средству размещения №77/А010-00130-77/01427292/213-2024. Присвоена категория «четыре звезды» ****. Срок действия с 16 декабря 2024г. по 15 декабря 2027г.

в) Категория номеров гостиницы исполнителя: «Стандарт» и «Люкс».

г) Стоимость гостиничных услуг (цена номера или место в номере) указаны в прейскуранте исполнителя.

д) Исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной оплаты предоставляет виды услуг перечисленные в разделе 4 пункт 23 настоящих Правил.

е) Сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг указаны в разделе 4 пункт 23 настоящих Правил.

ж) Перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату указаны в соответствующих прейскурантах и находятся на информационном стенде и в службе приема и размещения.

з) Сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования изложены в разделе 4 настоящих Правил.

и) Предельный срок проживания в гостинице для граждан Российской Федерации — 90 суток, для иностранных граждан согласно законодательству Российской Федерации о пребывании иностранных граждан на территории Российской Федерации.

к) Сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами (экскурсионное бюро) размещены на информационном стенде.

л) Сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы.

Временем (расчетным часом), установленным для заезда потребителя, является 12-00 часов московского времени.

Временем (расчетным часом), установленным для выезда потребителя, является 12-00 часов московского времени;

м) Режим работы ресторана гостиницы: с 6-00 час до 23-00 часов.

Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей, осуществляется в соответствии с прейскурантами, утвержденными исполнителем.

При этом под прейскурантами понимаются внутренние локальные документы

исполнителя гостиничных услуг, в которых устанавливаются категории номеров и их параметры; цены номеров (места в номере) и перечень гостиничных услуг, входящих в цену; стоимость предоставления дополнительного места в номере; перечень имущества гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению потребителем в случае утраты или повреждения имущества гостиницы потребителем; суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов; перечень и стоимость дополнительных гостиничных услуг, в том числе завтрака. Прейскуранты размещены в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителя (информационный стенд, служба приема и размещения).

Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере, иных факторов и действуют в течение ограниченного времени. Цена номера для каждого потребителя устанавливается на момент подтверждения бронирования исполнителем гостиничных услуг согласно действующему на этот момент прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования — при размещении потребителя согласно прейскуранту, действующему на момент размещения. По соглашению сторон в соответствии со статьями 421 и 424 Гражданского кодекса Российской Федерации стоимость гостиничных услуг может отклоняться от стоимости установленной в прейскуранте.

Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

К оплате гостиничных услуг принимаются наличные денежные средства, а также кредитные карты.

10. Информация, предусмотренная настоящими Правилами, расположена в доступном для посетителей месте и оформлена таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени гостиницы.

Исполнитель обеспечивает наличие в каждом номере Правила предоставления гостиничных услуг.

11. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителя на русском языке.

III. Заключение и изменение договора

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

Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком — физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

13. Договор заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного сторонами, который содержит:

наименование исполнителя;

категория гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостинице определённой категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;

сведения о государственной регистрации;

сведения о заказчике (потребителе) (фамилия, имя, отчество и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);

цену номера (места в номере);

период проживания в гостинице;

время заезда и время выезда (расчётный час);

иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

При заключении договора об оказании гостиничных услуг потребителю выдается карта гостя и ключ от номера.

Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

14. 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).

15. Форма и порядок направления заявки устанавливаются исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика или потребителя.

Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

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

Особенности отмены либо переноса бронирования места в гостинице на 2020г -2021 годы установлены Постановлением Правительства РФ от 20.07.2020г № 1078.

16. Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:
-гарантированное,
-негарантированное.

При несоблюдении гостем сроков заезда как при гарантированном так и негарантированном бронировании обязательства гостиницы по размещению прекращаются, а размещение производится при наличии мест на общих основаниях.

Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) подтверждения о бронировании от исполнителя.

Подтверждением бронирования является счет на оплату следующего содержания: наименование исполнителя, данные о заказчике (потребителе), категория заказанного номера (места в номере), стоимость гостиничных услуг, условия бронирования (гарантированное, негарантированное), сроки проживания в гостинице, срок оплаты счета, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Отказ от бронирования осуществляется путем принятия от потребителя (заказчика) сведений об отказе от бронирования посредством почтовой, телефонной, электронной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от потребителя (заказчика).

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя, с потребителя (заказчика) взимается плата за фактический простой номера (места в номере) в размере цены за первые сутки проживания.

Если бронирование осуществляется заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том числе право бронирования на условиях, предусмотренных для негарантированного бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с заказчиком.

Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера (место в номере).

Потребитель не вправе требовать изменение цены согласованной в момент подтверждения бронирования на цену, действующую в иной момент, в том числе в момент размещения в гостинице.

Исполнитель осуществляет бронирование в любой форме, в том числе путем принятия заявки на бронирование (далее — заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем.

Контакты исполнителя:
телефон (88793) 39-12-81, (88793) 97-31-64;
факс (88793) 97-31-62;
e-mail: narzan-kmv@mail.ru;

сайт: www.narzan-kmv.ru.

а) гарантированное бронирование — вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчётного 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;

При гарантированном бронировании производится предоплата безналично банковским переводом или кредитной картой, а также любым другим способом наличной или безналичной оплаты. Платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет гостиницы за сутки до заезда.

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

В случае если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за одни сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда (до 12-00 часов московского времени), предоплата за одни сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование переходит в статус «негарантированное» и аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.

В случае если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за одни сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование автоматически аннулируется.

б) негарантированное бронирование — вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

При желании Гость может забронировать номер (места в номере) в гостинице без оплаты — негарантированное бронирование.

Негарантированное бронирование гостиницы при котором, первая оплата производится гостем по прибытии в гостиницу на портье. Негарантированное бронирование происходит после получения гостем подтверждения бронирования от гостиницы на условиях отсутствия финансовых гарантий гостя.

Негарантированное бронирование сохраняется за клиентом до 18-00 часов по московскому времени указанного дня заезда. При неприбытии до 18-00 часов по московскому времени бронирование автоматически аннулируется.

В случае, если потребителем (заказчиком) не внесен платеж по счету в установленный срок, бронирование считается негарантированным, а счет к оплате в части цены

утрачивает свою правовую силу. При таком бронировании оплата номера (места в номере) осуществляется потребителем (заказчиком) по цене, действующей на дату заселения.

При размещении потребителя (заказчика) авансовый платеж (предоплата) засчитывается в счет оплаты стоимости проживания.

Финансовых обязательств между гостиницей и гостем при негарантированном бронировании не возникает.

17. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

IV Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

18. Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, 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 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;

* временного удостоверения личности лица без гражданства в РФ.

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 свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

19. 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 1995г № 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».

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 2007г № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

При непредъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, договор на оказание гостиничных услуг не заключается. Такой потребитель не может быть допущен к временному проживанию в гостинице.

Общее количество потребителей, проживающих в номере, не должно превышать количество мест в номере. Исключение составляет проживание детей вместе с их родителями (усыновителями, опекунами), близкими родственниками или иными сопровождающими лицами.

20. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей,

прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

В гостинице с номерным фондом не более 50 номеров исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

21. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляется с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются исполнителем с учетом местных особенностей и специфики деятельности.

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

22. Исполнитель вправе устанавливать предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.

23. 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 исполнителем.

Исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания.

Посуточная оплата проживания применяется в случаях, когда в заявке (договоре) об оказании гостиничных услуг единицей измерения периода проживания в гостинице являются расчетные сутки, под расчетными сутками понимается: в первые сутки проживания — период с расчетного часа первого дня проживания с 12-00 часов московского времени до 12-00 часов следующего дня; во вторые и последующие сутки проживания — период с 12-00 часов дня текущих суток до 12-00 часов дня следующих суток.

При выезде потребителя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания, но не менее, чем за сутки при посуточной оплате.

Потребитель обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.

При почасовой оплате за проживание в гостинице применяется следующий порядок расчета:

-не более 6 часов — почасовая,

-от 12 часов до 24 часов — плата за полные сутки.

При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляется с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по московскому времени.

В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости для такой категории гостиницы.

Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление потребителю не производится.

Вход в номер гостиницы осуществляется при наличии карты гостя, выданной исполнителем, в которой указываются сроки проживания гостя и ключа от номера.

Вход в номер гостиницы по истечении срока проживания не допускается.

Исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудку к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- вызов такси;
- информация о расписании движения поездов и самолетов;
- информация о городском транспорте, достопримечательностях, магазинах, ресторанах;
- поднос багажа;
- пользование сейфом в номере или сейфом в службе приема и размещения;
- иные услуги по усмотрению исполнителя.

Гости потребителя, по его просьбе, и с уведомлением работника службы приема и размещения гостиницы, могут находиться в гостинице до 23-00 часов, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность. При нахождении гостя

потребителя в номере после 23-00 часов должно быть оформлено его проживание в гостинице.

Если в состав услуг включен завтрак, он предоставляется потребителю со дня, следующего за датой заезда. Потребитель по желанию может заказать завтрак в день заезда за дополнительную плату.

Продление проживания после расчетного часа выезда производится при наличии свободных номеров.

При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан заявить об этом исполнителю не позднее расчетного часа дня выезда, в котором потребитель должен выехать из гостиницы, и исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания.

Оплата продления срока проживания производится потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты номера и должна быть произведена потребителем не позднее расчетного часа выезда того дня, в котором потребитель продлил проживание.

При выезде из гостиницы потребитель обязан сдать номер, карту гостя и ключ от номера дежурному администратору гостиницы и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.

Приемка номера осуществляется в процессе выезда потребителя.

При наличии свободных мест в гостинице, первоочередное право на размещение имеют следующие категории граждан:

Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы, участники Великой Отечественной Войны, ликвидаторы аварии на ЧАЭС.

Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения гостиницы.

Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

Сумма для расчета фактически понесенных исполнителем расходов определяется соответствующим преискурантом.

24. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

25. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре. При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

26. Если исполнителем в соответствии с пунктом 23 настоящих Правил установлена посуточная оплата проживания, то плата за проживание в гостинице рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом), установленными в соответствии с пунктом 21 настоящих Правил.

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, предусмотренного абзацем третьим настоящего пункта.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

В случае задержки выезда потребителя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

27. Потребитель обязан соблюдать правила, указанные в пункте 6 настоящих Правил.

28. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется исполнителем.

V. Односторонний отказ от исполнения договора

29. Заказчик (потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

VI. Ответственность исполнителя и заказчика (потребителя)

30. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

31. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

32. 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.

33. 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.

34. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

35. Обязанности исполнителя.

Исполнитель обязуется:

-своевременно и в полном объеме предоставлять потребителю оплаченные гостиничные услуги;

-обеспечивать заявленное гостиницей качество предоставляемых услуг.

Обеспечивать конфиденциальность информации о потребителе и посетителях гостиницы.

Не проводить после 23-00 часов шумных мероприятий на территории гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых гостиницей.

Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

Своевременно реагировать на просьбы потребителя в устранении неудобств, поломок в номере, на объектах инфраструктуры гостиницы.

В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной поломки, предлагать потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств.

Предоставлять по первому требованию потребителя «Книгу отзывов и предложений».

Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия потребителя.

Обеспечивать смену постельного белья не реже чем через 3 дня, смену полотенец — ежедневно. По просьбе потребителя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец.

Незамедлительно рассматривать требования и жалобы гостей, принимать меры по их устранению.

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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.

36. Права исполнителя.

Исполнитель имеет право отказать потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить из гостиницы и проводить за пределы территории гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности граждан, имуществу гостиницы и третьих лиц, с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

37. Ответственность исполнителя.

Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителя при условии, если они были приняты на хранение.

Исполнитель освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях:
-потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом администрации гостиницы;
утраченная вещь была оставлена в неотведенных для этого местах (если вещь при этом не была передана непосредственно в руки работнику гостиницы);
-утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности) и не была передана исполнителю на хранение;
-утраченная вещь находилась в индивидуальном сейфе, но по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

Сроком хранения вещей потребителя в гостинице является срок проживания данного потребителя.

Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда признаются забытыми и помещаются исполнителем в комнату забытых вещей гостиницы. Передача забытых вещей на хранение осуществляется администрацией исполнителя в присутствии представителей исполнителя в количестве не менее двух человек, и оформляется Актом о помещении забытых вещей потребителя на хранение.

Исполнитель сообщает потребителю о забытых им вещах по предоставленным потребителем контактным данным.

Исполнитель может при наличии отдельного распоряжения потребителя и при условии предварительной оплаты потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному потребителем.

Забывшие вещи хранятся исполнителем в течение шести месяцев.

По истечении установленного срока хранения забытые потребителем вещи считаются не востребуемыми и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами исполнителя.

Исполнитель не несет ответственность перед потребителем за прямые или косвенные убытки или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи, мобильной связи, доступа к сети Интернет или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля исполнителя.

Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне гостиницы у третьих лиц.

38. Обязанности потребителя.

Потребитель обязан:
соблюдать порядок проживания в гостинице, предусмотренный настоящими Правилами, с которыми можно ознакомиться на информационном стенде и в службе приема и размещения.

Соблюдать правила пожарной безопасности.

Уважать права других потребителей и посетителей гостиницы.

Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

Немедленно оповестить портье и службу безопасности в случае утраты карты гостя.

Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы лично или за приглашенное лицо.

Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна и двери.

Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

Не препятствовать надлежащему исполнению работниками гостиницы их служебных обязанностей.

Соблюдать очередность при оформлении размещения.

Бережно относиться к имуществу гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования гостиницы.

В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников гостиницы.

39. Потребителю запрещается.

В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (электрокипятильниками, электрочайниками, электроплитами и др.), за исключением приборов, предоставленных исполнителем.

Оставлять посторонних лиц в номере, в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам карту гостя.

Курить в номерах и иных помещениях гостиницы, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах.

Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.

Использовать пиротехнические средства.

Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны.

Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.

Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество гостиницы.

Находиться в служебных помещениях гостиницы без разрешения работника гостиницы.

Играть в азартные игры.

Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов.

Засорять места общего пользования.

Использовать открытый огонь.

Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования гостиницы.

Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и или вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей. С 23-00 часов до 07-00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других гостей.

Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.

Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия.

Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования гостиницы, за исключением ресторанов и кафе.

Курить в номерах и иных помещениях гостиницы, а также в неуставовленных для этого местах.

Запрещается доступ и пребывание в гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, в пляжной одежде, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными.

40. Ответственность потребителя.

Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.

41. Право потребителя.

Потребитель вправе:
пользоваться всеми гостиничными услугами при условии их оплаты.

Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в гостинице, стоимости и перечне гостиничных услуг.

Обращаться к сотрудникам службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.

В случае утраты или повреждения имущества гостиницы потребитель возмещает гостинице ущерб в полном объеме, согласно утвержденному исполнителем прейскуранту.

Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.