Утверждаю:

Генеральный директор

ООО «Гостиница «Чусовская»

_____ С.А. Кернер

13.07.2021г.

ПРАВИЛА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

В ООО «ГОСТИНИЦА «ЧУСОВСКАЯ»

I. Общие положения

1. Настоящие документ разработан в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации утверждёнными постановлением Правительства РФ от 18.11.2020г. №1853 и Законом РФ «О защите прав потребителей».
2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:
   «гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами;
   «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;
   «исполнитель» - Общество с ограниченной ответственностью «Гостиница «Чусовская», (сокращённое фирменное название ООО «Гостиница «Чусовская»), находящееся по адресу: край Пермский, город Чусовой, ул.50 лет ВЛКСМ, д.27.
   Категория гостиницы «Две звезды»
   Номерной фонд гостиницы «Чусовская» включает в себя номера следующих категорий:
   - высшая категория: «Люкс», «Джуниор Сюит»
   - первой категории: «Комфорт Семейный», «Стандарт Комфорт» «Стандарт», «Семейный»
   - второй категории: - пятой категории: «Эконом»
   Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и другим инвентарём, и предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к гостинице «две звезды».
   «заказчик» - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающие или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее- договор) в пользу потребителя.
   «бронирование» - предварительный заказ номеров в гостинице заказчиком (потребителем).

«расчётный час» - время, установленное исполнителем, для Заезда и выезда Потребителя.
«расчётный час заезда» - после 14.00 ч. местного времени текущих суток.
«расчётный час выезда» - до и в 12.00 ч. местного времени текущих суток.
«цена номера» - тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определённых Исполнителем, оказываемых за единую цену за сутки, при этом для целей настоящих Правил, под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Расчётного часа заезда (как этот термин определён выше) и заканчивается Расчётным часом выезда (как этот термин определён выше) дня, следующего за днём заезда Потребителя, а также каждые последующие 24 часа до Расчётного часа выезда в дату выезда Потребителя.

3. Цены на услуги Исполнителя указаны в прейскурантах. Действующие прейскуранты размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителя (в информационной подставке в Службе размещения Гостиницы), находятся в открытом доступе.
4. Приглашённые гостем посторонние лица могут находиться в жилой зоне Гостиницы с 7.00 до 22.00 часов местного времени.

II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг.

2.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

Предусмотрены для администраторов и горничных перерывы для отдыха и питания согласно Правилам внутреннего трудового распорядка ООО «Гостиница «Чусовская».

2.2. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включает в себя:

Настоящие Правила;

сведения об исполнителе и номер его контактного телефона;

цену номеров (места в номере); перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;

сведения о форме и порядке оплаты услуг;

перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;

порядок проживания в гостинице.

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

Также информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена на сайте Гостиницы http://www.chusovoy-hotel.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.3. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на согласованный с Гостиницей срок.

Предельный срок непрерывного проживания граждан в гостинице не установлен.

2.4. Исполнитель при наличии свободных номеров осуществляет бронирование путём принятия заявки на бронирование от Заказчика или Потребителя по телефону, а также по средствам почтовой, электронной или иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя или Заказчика.

Форма заявки устанавливается Исполнителем (Приложение 1 к настоящим Правилам, при этом для бронирования через сайт Гостиницы форма заявки установлена на сайте, в договоре с Заказчиком может быть установлена своя форма Заявки для каждого Заказчика).

Заявка на бронирование должна содержать следующие данные:

- Сведения о Потребителе (Заказчике);
- Сведения о категории номера;
- Сведения о количестве проживающих человек в гостиничном номере, количестве детей и их возраст;
- Период проживания в гостинице;
- Сведения о предоставлении гарантии оплаты гостиничного номера;
- Сведения о методе оплаты за проживание (наличные средства, карта платёжных систем, безналичный расчёт);
- Иные необходимые сведения (предполагаемое время заезда, время выезда, пользование дополнительными услугами и др.).
  Бронирование осуществляется круглосуточно до запланированного заезда Потребителя.
  Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на заявленную потребителем, заказчиком дату отсутствуют свободные номера.

2.5. Исполнитель применяет в Гостинице следующие виды бронирования:

2.5.1. ***Гарантированное бронирование*** – вид бронирования при котором Гостиница, ожидает Потребителя до Расчётного часа 14.00 дня по местному времени, следующего за днём запланированного заезда. Бронирование Гостиницы гарантируется путём внесения авансового платежа в размере как минимум первых суток проживания, Потребителем или Заказчиком с их согласия или предоставления данных кредитной карты Исполнителю и согласия Потребителя или Заказчика на списание средств со счёта. Оплата производится после получения подтверждения бронирования Исполнителем. В случае если Потребителем (Заказчиком) не внесён авансовый платёж или не предоставлены данные кредитной карты в течении установленного выше срока, бронирование аннулируется. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздание или не заезд Потребителя, с

него или с Заказчика взымается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток проживания. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

Несвоевременным отказом от бронирования признаётся отказ, полученный Исполнителем менее чем за одни сутки до Расчётного часа выезда (14.00) дня запланированного заезда.

Не заездом признаётся неприбытие Потребителем в помещение Гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания Потребителей (в Службу размещения Гостиницы) до Расчётного часа заезда дня, следующего за днём запланированного заезда.

2.5.2. ***Негарантированное бронирование*** – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до 18.00 местного времени в день заезда, после чего бронирование аннулируется. Обязательства Гостиницы по размещению прекращаются, а размещение производится при наличии мест на общих основаниях.

При негарантированном бронировании Гостиницы, первая оплата производится Потребителем по прибытии в Гостиницу у стойки. Бронирование осуществляется на срок не менее суток.

Примечание. При бронировании Заказчиком – юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные сроки бронирования (в том числе, но не ограничиваясь: условия гарантии раннего заезда и/или позднего выезда) подлежат применению Исполнителем согласно договору, с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих правилах.

2.6***. Бронирование*** – Исполнитель обязан осуществлять бронирование согласно заявке, в срок не превышающий 24 часа с момента получения заявки на бронирование от Заказчика (Потребителя). В течении 24 часов после поступления заявки на бронирование Исполнителю, Исполнитель:

а) информирует устно или направляет в адрес Заказчика (Потребителя), по средствам электронной почты подтверждение бронирования с указанием номера брони; или

б) информирует Заказчика (Потребителя) об отсутствии свободных гостиничных номеров.

Исполнитель подтверждает или не подтверждает бронирование тем же способом, каким Заказчик (Потребитель) осуществил заявку на бронирование номера.

Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) уведомления (подтверждения бронирования), 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 (предлагаемое время заезда и выезда и др.).

Аннулирование бронирования – Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать Заявку без применения к нему каких-либо санкций в срок за одни сутки до даты заезда (т.е. до 12.00 местного времени предшествующему дню запланированного заезда), группа Потребителей (Заказчиков) вправе аннулировать Заявку без применения к нему каких-либо санкций в срок не менее, чем за трое суток, если иной срок не доведён до сведения Потребителя (Заказчика) в момент бронирования, либо предусмотрен договором.

Исполнитель подтверждает аннулирование бронирования тем же способом, каким Заказчик (Потребитель) осуществил заявку на бронирование.

Условия, порядок и последствия отказа Исполнителя в бронировании определены законодательством РФ.

2.7. Договор на оказание гостиничных услуг заключается между Потребителем (Заказчиком) и Исполнителем путём составления документа, подписанного двумя сторонами, и содержит:

* наименование Исполнителя

* сведения о потребителе (Заказчике)

* сведения о предоставляемом Номере

* Цену номера, в том числе посредствам указания на иные документы, её определяющие

* период проживания в Гостинице

* иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).

Договор заключается при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Потребителя в том числе:

- Паспорт гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- свидетельства о рождении – для лиц, недостригших 14 летнего возраста;
- паспорт удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- Паспорт иностранного гражданина, либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором с Российской Федерацией в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- Документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- Дипломатического паспорта;
- Разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- Вид на жительство лица без гражданства;
- Удостоверение беженца.
  Иностранные гости обязаны предъявить миграционную карту и визу, в случае наличия визового режима.
  При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель вправе отказать в размещении.
  Условия, порядок и последствия отказа от Договора определены законодательством Российской Федерации.

2.8. При оформлении проживания Исполнитель выдаёт Потребителю счёт, который должен содержать: наименование Исполнителя, ФИО потребителя – сведения о

предоставляемом номере; цену номера; др. необходимые данные по усмотрению Исполнителя.

2.9. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в номере. Цена номера и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номера, устанавливаются действующим соответствующим Прейскурантом Исполнителя.

2.10. При осуществлении расчётов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдаёт Потребителю (Заказчику) кассовый чек. Счёт на услуги Гостиницы по форме №-3Г, заверяется подписью полномочного должностного лица Исполнителя и печатью Исполнителя «Для документов».

2.11. Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с единым расчётным часом- с 14.00 часов местного времени текущих суток.

При размещении до Расчётного часа (с 0.00 до 14.00 часов местного времени) плата за проживание взимается за полсуток.

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

Не более 6 часов после расчётного часа – почасовая оплата;

От 6 до 12 часов после расчётного часа – плата за половину суток;

От 12 до 24 часов плата взимается за сутки независимо от расчётного часа.

III. Порядок предоставления услуг.

3.1.Качество предоставляемых Гостиничных услуг соответствует установленным законодательством РФ требованиям.

3.2. Исполнитель по просьбе Потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

* Вызов городской скорой помощи, других специальных служб

* доврачебная медицинская помощь в здравпункте

* побудка к определённому времени;

* доставка в номер корреспонденции по её получении (исключение бандероли, посылки)

* предоставление холодной и горячей кипячёной воды из кулера

* предоставление наборов швейных принадлежностей (нитки цветные, иголка, булавка и др.)

* предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов

* круглосуточный приём и размещение

* ежедневная уборка номера

* смена постельного белья один раз в три дня

* пользование сейфом на ресепшен

* предоставление и ежедневная замена использованных полотенец в номерах высшей, первой и второй категории и предоставление махрового халата в номерах высшей категории.

* пользование всем оборудованием номера включая телевизор, телефон, кондиционер, фен, холодильник и др.

* пользование беспроводным Интернетом во всех номерах

* предоставление услуги гладильной комнаты

* кабельное телевидение

И др.

3.3 Право на внеочередное размещение в гостинице имеют:
Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы; работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей); инвалиды 1 группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека);
другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2 и 3 групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницы в первую очередь, по мере освобождения мест. Оплата проживания участников Великой Отечественной войны, инвалидов, лиц, сопровождающих инвалидов 1 группы, производится со скидкой в размере не менее 30 процентов.

3.4. Льготы для детей:
Не взимается плата за проживание детей в возрасте до 5 лет при условии их размещения с родителями (усыновителями, опекунами) в одном номере без предоставления отдельного спального места.
При предоставлении дополнительного спального места детям до 14 лет плата взимается согласно Прейскуранта Исполнителя.

3.5. Иные платные услуги, оказываемые Гостиницей:

- Копировально-множительные услуги;
- Распечатка с электронного носителя;
- Отправка электронной почты;
- Заказ билетов на местные мероприятия;
- Продажа сувенирной, косметической, гигиенической, текстильной продукции;
- Прачечная;
  Полный перечень дополнительных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещённом в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей. Дополнительные услуги Исполнителя оказываются только с согласия Потребителя.

3.6. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Потребителю номера на номер той же категории или категорией выше в случае, если данный номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным.

Аварийным признаётся Номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию Номера, а также иных помещений Гостиницы, если это препятствует к их нормальному доступу и обслуживанию.

В этом случае Исполнитель немедленно обязан известить Потребителя, о необходимости освободить Номер с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного Номера или любого другого на усмотрение Исполнителя, но без занижения категории проживания для Потребителя.

3.7. Потребитель вправе

* Пользоваться всеми гостиничными услугами;

* Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне гостиничных услуг;

* Обращаться к сотрудникам Исполнителя по условиям качества оказываемых услуг;

* В любое время отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесённых им расходов

3.8. Потребитель обязан:

* не беспокоить других проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и установленный в Гостинице порядок проживания;

* строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;

* в случае возгорания или затопления в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику Гостиницы;

* Соблюдать чистоту в номере и Гостинице;

* уходя из номера, выключить воду, все электроприборы, закрыть окна;

* в случае повреждения или утраты имущества возмещать стоимость нанесённого ущерба в полном размере по рыночной стоимости;

* при выезде сдать ключ от номера работнику Службы размещения Гостиницы, произвести полный расчёт за предоставленные услуги в Службе размещения;

3.8. Потребителю запрещается:

* создавать неудобства и нарушать покой другим проживающим в Гостинице; оставлять в номере в своё отсутствие посторонних лиц или передавать им ключ от гостиничного номера.

* приносить в Гостиницу и хранить в гостиничном номере крупногабаритные вещи, легко воспламеняющие, едкие, ядовитые отравляющие материалы и вещества, взрывчатые вещества, оружие всех видов, наркотические или токсикологические вещества и иные опасные предметы. Крупногабаритными являются вещи если сумма размеров длинны, ширины и высоты превышает 150 см. Крупногабаритные вещи сдаются в камеру хранения

Гостиницы за отдельную плату. Услуги камеры хранения предоставляются только для Потребителей Гостиницы.

* курить в гостиничном номере и на территории Гостиницы в соответствии с Федеральным Законом РФ от 23.02.2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» с последующими изменениями и дополнениями;

* курить электронные сигареты (на курение электронной сигареты в Гостинице реагируют датчики АПС);

* держать в номере любых представителей фауны;

* выбрасывать из окна Гостиницы вещи (мусор, бутылки и т.д.)

* самовольно использовать в номере электронагревательные приборы, за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;

* выносить бельё, полотенца, инвентарь, оборудование из номера;

* употреблять спиртные напитки.

В случае нанесения ущерба Исполнителю, Потребитель обязан возместить его согласно расценкам, изложенном в «Прейскуранте цен возмещения ущерба за порчу гостиничного имущества физическими, юридическими лицами, арендаторами и подрядчиками».

Исполнитель оставляет за собой право посещения уполномоченными лицами гостиничного Номера без согласования с Потребителем, в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

IV Ответственность Исполнителя и Потребителя

4.1. Исполнитель в соответствии со статьёй 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей потребителя.

Вещи, обнаруженные после Расчётного часа выезда персоналом Исполнителя в номере, подлежащим высвобождению и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил Службу размещения о продлении своего проживания в порядке и сроки, установленные в настоящем Положении) признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей, предварительно оформив вещи в АКТ забытых вещей.

Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактным данным.

Исполнитель может при наличие отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.

Забытые вещи хранятся Исполнителем в течении 6 (шести) месяцев в соответствии с порядком, утверждённым локальным нормативным актом Исполнителя.

По истечении установленного выше срока хранения, забытые Потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, утверждённым Генеральным директором Исполнителя.

4.2. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

* безвозмездного устранения недостатков;

* соответствующего уменьшения цены за оказанные услуги*.

Потребитель вправе расторгнуть договор на предоставления услуги потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

Потребитель также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенный недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

Требования Потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причинённых расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течении 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

4.2. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несёт ответственность за вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу потребителя в следствии недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причинённый потребителю нарушением прав потребителя.

Исполнитель не несёт ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую в следствии временного отсутствие телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля и/или вины Исполнителя.

4.3. Потребитель в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб Гостинице, в полном объёме по рыночной стоимости, а также несёт ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима, а также запрета курения табака и электронной сигареты.

Исполнитель имеет право отказать в предоставлении Потребителю услуг Гостиницы в случаях нарушения Потребителем настоящих Правил, несвоевременной оплаты гостиничных услуг, а также в случаях совершения Потребителем противоправных действий.

Приложение №1

к Правилам проживания

в Гостинице «Чусовская»

ЗАЯВКА

На бронирование/аннуляцию гостиничных услуг

Фирма/Физическое лицо

_____

(название, юр. Адрес, контактный телефон)

ИНН_____

КПП_____

Дата заезда_____время_____

Дата выезда_____время_____

Кол-во человек_____

Ф.И.О. индивидуала _____

Страна _____

Тип номера _____

Кол-во номеров _____

Завтрак _____

Доп.условия _____

Условия оплаты _____

Реквизиты

_____

_____

Контактное лицо _____ телефон_____

e-mail:_____

подпись_____ дата_____ м.п.

№ брони _____

Тарифный план _____ _____

М.п. подпись администратора _____ дата _____