

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ
В
ГОСТИНИЦЕ «ВЕНЕЦ»**

г. Ульяновск, 2021г.

ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ

Гостиница - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги.

Гостиничные услуги - комплекс услуг, предоставляемых физическим лицам (гостям/потребителям), предусмотренных настоящими Правилами проживания в гостинице «Венец».

Гостиничный номер – специализированное помещение, предназначенное для временного проживания лиц, прибывающих в гостиницу.

Номерной фонд – совокупность всех помещений для временного проживания лиц, прибывающих в гостиницу.

Бронирование – действие, обеспечивающее резервирование конкретного номера в номерном фонде гостиницы, подтверждающее право на заселение в договоренные даты.

Предоплата – оплата выбранного номера в размере не менее 100% стоимости за время проживания не менее суток.

Время выезда (расчетный час) - 12:00 часов – это время, установленное гостиницей для выезда гостя/потребителя.

Время заезда - 15:00 часов – это время, установленное гостиницей для заезда гостя/потребителя.

Ранний заезд - заселение в номер менее, чем за 12 часов раньше установленного времени заезда.

Ранний выезд - выезд ранее установленного расчетного часа.

Заказчик – физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя.

Гость/потребитель – лицо, имеющее подтверждение о бронировании номера в гостинице, а также право на размещение в гостинице, в подтвержденные сроки и в номере и размещенное в гостинице на основании настоящих Правил.

Исполнитель – юридическое лицо, которое осуществляет деятельность по предоставлению гостиничных услуг в гостинице.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, проживания и предоставления услуг в гостинице "Венец", порядок и форму оплаты гостиничных услуг, а также основные права, обязанности и ответственность гостиницы и потребителей гостиничных услуг (далее по тексту – Гости).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. N 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ 18.11.2020г. № 1853, Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995г. №713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию», Федеральным Законом от 24.11.1995г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ», Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Ульяновской области № 121-ЗО от 08.08.2011 года «О некоторых мерах по обеспечению покоя граждан и тишины в ночное время» и иными нормативными правовыми актами и регулируют отношения между

гостиницей и потребителями, то есть гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги гостиницы для служебных, личных, семейных и иных нужд не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.3. Исполнитель обязан довести до сведения Гостей свое фирменное наименование, адрес места осуществления деятельности и режим работы.

Вся необходимая информация о гостинице размещается в информационном терминале в холле гостиницы и включает в себя:

- Закон РФ «О защите прав потребителей»;
- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;
- Правила проживания в гостинице «Венец»;
- сведения об Исполнителе и номер его контактного телефона;
- свидетельство о государственной регистрации;
- свидетельство о постановке на налоговой учет;
- сведения о виде гостиницы, о присвоенной категории;
- категории номеров гостиницы и цену номеров (мест в номере);
- перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;
- сведения о форме и порядке оплаты услуг;
- сведения об условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;
- сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации;
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот;
- сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы;
- сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, бытового обслуживания и иные сведения, которые Исполнитель обязан донести до сведения гостей в соответствии с действующим законодательством РФ.

Исполнитель также размещает информацию о Гостинице в рекламных буклетах, находящихся в каждом номере.

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

2.1. Гостиничные услуги предоставляются на основании договора, заключаемого в письменной форме. Письменная форма договора считается соблюденной в случаях:

2.1.1. составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами;

2.1.2. подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком (потребителем) Исполнителю посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Заказчика (потребителя), а также в случае совершения Заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг, в том числе уплата Заказчиком (потребителем) соответствующей суммы Исполнителю.

2.1.3. 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.

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

2.2. Плата за бронирование номера в гостинице не взимается.

2.3. Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

2.3.1. **Гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда при наличии заявки в письменном виде или полученной по электронной почте, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Заказчика (потребителя).

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Гостя, 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.

2.3.2. **Негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 0:00 часов в день заезда при бронировании номера по телефону.

В случае не заезда Гостя до 0:00 часов, бронирование аннулируется.

2.4. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, о Заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

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

2.6. Неприбытие Гостя (при наличии не аннулированной заявки) влечет за собой выплату Гостем в пользу Исполнителя оплаты за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

2.7. Заселение Потребителя осуществляется при предъявлении Потребителем 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.

2.8. 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.

2.9. 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).

2.10. По желанию Гостя одному лицу может предоставляться номер независимо от количества в нем мест с полной оплатой стоимости номера.

2.11. Администратор отдела продаж вносит данные документов, предъявленных гостем, в компьютерную базу и оформляет размещение.

2.12. Ответственный представитель Исполнителя (администратор) в присутствии гостя заполняет анкету.

2.13. Гость оплачивает стоимость номера (места в номере), получает чек, карту гостя и ключ от номера. Счет за проживание выдается при выезде, после сдачи номера горничной.

2.14. На карте Гостя проставляется дата и время, в течение которых Гостю предоставляется номер (место в номере). До наступления этого срока Исполнитель не вправе требовать от Гостя освобождения номера.

2.15. Гость предъявляет карту гостя специалистам службы режима и внутреннего контроля гостиницы. Гость может проживать в номере в течение всего оплаченного времени.

2.16. Гость вправе продлить свое проживание при наличии брони на занимаемый им номер на срок, указанный в заявке, только при наличии свободных мест в гостинице.

2.17. В случае неоплаты Гостем дальнейшего проживания, ключ от номера не выдается.

2.18. Перевод Гостя из одного номера в другой может производиться по просьбе Гостя или производственной необходимости, создавшейся в гостинице. Разрешение на перевод оформляется администратором отдела продаж, при этом вносятся соответствующие изменения в карту гостя.

2.19. Гость вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

2.20. Посещение Гостей посторонними лицами разрешается при наличии карточки посетителя гостя, выдаваемой администратором отдела продаж на основании документа, удостоверяющего личность посетителя, и только с согласия и разрешения Гостя.

В случае задержки посетителя в номере Гостя после 23:00 или посетителя, пришедшего в гостиницу с зарегистрированным Гостем в ночное время: с 23.00 часов до 08.00 часов (Закон Ульяновской области № 121-ЗО от 08.08.2011 года «О некоторых мерах по обеспечению покоя граждан и тишины в ночное время»), данные лица должны зарегистрироваться у администратора и оплатить проживание. За такое подселение взимается оплата согласно утвержденного в гостинице прейскуранта.

2.21. Размещение Гостей с животными в гостинице не допускается!

2.22. Гостиница обязана предоставить гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка.

2.23. Оплата дополнительных услуг, не входящих в состав услуг, оказываемых без дополнительной платы, производится Гостем в отделе продаж гостиницы.

2.24. Парковочная площадка перед гостиницей предназначена только для временной парковки автомобиля Гостя в период оформления его размещения в гостинице, после чего Гость обязан убрать автомобиль с парковочной площадки и, при необходимости, переставить автомобиль на платную охраняемую автостоянку гостиницы.

Запрещено нахождение автомобилей на парковочной площадке с 23.00 до 06.00 часов.

Автотранспортные средства инвалидов могут находиться на парковочной площадке круглосуточно и бесплатно.

3. ПОРЯДОК И ФОРМА ОПЛАТЫ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

3.1. Плата за проживание в гостинице осуществляется по гостиничным суткам.

Гостиничные сутки – с 15.00 часов текущего дня до 12.00 часов по местному времени.

Время заезда – 15.00 часов.

Расчетный час (время выезда) - 12:00 часов.

3.2. При заселение в номер менее чем за 12 часов раньше установленного времени заезда - до 15.00 часов (ранний заезд) с последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) взимается за половину суток от стоимости номера.

Заселение в номер по раннему заезду возможно только при наличии свободных мест.

3.3. Заселение в номер более чем за 12 часов раньше установленного времени заезда (до 15.00 часов) с последующим проживанием в гостинице, плата за номер (место в номере) взимается за полные сутки.

3.4. При заселении Гостя до установленного времени заезда – до 15.00 часов (ранний заезд), но при проживании менее суток (менее 24 часов), оплата взимается за полные сутки.

3.5. Дополнительная плата за поздний выезд:

3.5.1. с 12.00 часов до 15.00 часов – плата взимается в размере 1/8 от стоимости номера;

3.5.2. с 15.00 часов до 20.00 часов – плата взимается в размере 1/2 от стоимости номера.

3.5.3. При выезде после 20.00 часов - плата взимается за полные сутки.

3.6. Администрация обеспечивает возможность проживания Гостя в гостинице только в оплаченный период времени. По окончании оплаченного периода по желанию Гостя проживание в гостинице может быть продлено только при наличии свободных мест. Настоящий пункт доводится до сведения Гостя в момент принятия заявки или оплаты.

3.7. Оплата за проживание и дополнительные услуги производится:

- путем внесения наличных денежных средств (в российских рублях) в кассу службы размещения Гостиницы, в том числе с использованием платежных карт (VISA, VISA Electron, Maestro, MasterCard, American Express, Diners Club);
- безналичным перечислением денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3.8. Размещение по безналичному расчету производится только при условии поступления денежных средств на счет Гостиницы на момент размещения Гостя, либо при предъявлении Гостем платежного поручения с отметкой банка об оплате за услуги проживания.

3.9. Право на внеочередное размещение в Отеле при наличии свободных мест имеют:

- Герои Советского Союза,
- Герои Российской Федерации,
- полные кавалеры ордена Славы;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- инвалиды 1-й 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-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в Отель в первую очередь, по мере освобождения мест.

- дети до 7 лет размещаются бесплатно без предоставления места;
- при размещении ребенка в возрасте от 7 до 14 лет взимается плата в размере 550 рублей за дополнительное место, а в возрасте старше 14 лет – взимается 100% оплата номера (места в номере).

4. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТИНИЦЫ И ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

4.1. Гостиница обязана предоставить Гостю номер с технически исправными бытовыми приборами, сантехникой.

4.2. Уборка, комплектация, ремонтные работы в номере производятся в отсутствие Гостя. В присутствии Гостя уборка производится только с его согласия.

4.3. Гостиница отвечает за утрату или повреждение вещей Гостя, внесенных в гостиницу, за исключением: денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере.

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

Гостиница освобождается от ответственности за утрату принятых на хранение вещей в случае, если доступ к месту хранения вещей стал возможным вследствие наступления непреодолимой силы.

4.5. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администратору отдела продаж гостиницы. В противном случае гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

4.6. В случае обнаружения забытых вещей гостиница обязана немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, гостиница обязана заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления.

4.6.1. Забытые гостями вещи описываются по акту и сдаются в камеру хранения гостиницы, где они хранятся в течение 6 месяцев. Ценные вещи, деньги, документы хранятся в сейфе отдела продаж один год.

4.6.2. Гостиница отвечает за утрату или повреждение находки лишь в случае умысла или грубой неосторожности и в пределах стоимости вещи.

4.6.3. Если в течение шести месяцев с момента заявления о находке полиции или органу местного самоуправления владелец не будет установлен или сам не заявит о своем праве на вещь, гостиница приобретает право собственности на нее. Гостиница вправе получить от владельца вещи возмещение необходимых расходов, связанных с ее хранением.

4.7. Гость обязан:

4.7.1. при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, закрыть номер и сдать ключ администратору отдела продаж и произвести полный расчет за предоставленные услуги;

4.7.2. соблюдать установленные Исполнителем правила проживания в гостинице «Венец»;

4.7.3. соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и в гостинице;

4.7.4. строго соблюдать правила пожарной безопасности;

4.7.5. возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы. Оценка нанесенного ущерба производится на основании прейскуранта цен на порчу имущества ОАО «Гостиница «Венец».

Факт порчи имущества и возмещение его стоимости оформляется актом, который составляется в 2-х экземплярах, по одному для каждой стороны;

4.7.6. нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;

4.7.7. исключать возможность возникновения в номере инфекции;

4.7.8. своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Исполнителем дополнительные услуги;

4.7.9. при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер в гостинице (ст. 33 ФЗ № 52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения от 30.03.1999г.»).

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

4.8. В Гостинице запрещается:

4.8.1. оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;

4.8.2. хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;

4.8.3. держать в номере животных;

4.8.4. курить в номерах, а так же в холлах, коридорах гостиницы;

4.8.5. находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

4.8.6. пользоваться нагревательными приборами, кроме как предоставленными гостиницей;

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

4.8.8. нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах.

Все номера объявляются строго некурящими на основании Федерального Закона "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" № 15-ФЗ от 23.02.2013г.

Поселяющийся в номере гость согласен, за курение в номере, уплатить ущерб в размере 1 500 рублей, который пойдет на очистку номера и воздуха от запаха дыма.

4.9. Администрация гостиницы не несет ответственности за противоправные действия лиц, проживающих в гостинице. В случае, когда такие действия ведут к возникновению угрозы, причинения вреда, нанесению ущерба проживающим в соседних номерах или гражданам, администрация вправе вызвать

правоохранительные органы для урегулирования конфликта. Компенсация ущерба в данном случае возлагается на виновных в противоправных действиях проживающих.

4.10. Книга отзывов и предложений находится у администратора гостиницы и выдается по первому требованию Гостя.

4.11. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя, администрация гостиницы принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством РФ.

4.12. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

4.13. В случае отсутствия Гостя, при наступлении его расчетного часа, Гостиница предпринимает меры по выяснению его местонахождения. Если выяснить местонахождение Гостя не представляется возможным, администрация гостиницы вправе создать комиссию, войти в номер Гостя, произвести опись имущества находящегося в номере, с составлением соответствующего акта и сообщить в правоохранительные органы.

4.14. В случае возникновения спорных ситуаций между лицами, проживающими в гостинице, администрация принимает все возможные меры для разрешения спора на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, администрация гостиницы вправе привлечь к разрешению спора компетентные органы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.15. Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне гостиницы.

4.16. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях, за исключением предоставления информации компетентным органам в соответствии с законодательством РФ.

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

4.18. 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.

4.19. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация и проживающие руководствуются действующим законодательством РФ.

При заключении договора Гость самостоятельно знакомится с настоящими Правилами, размещенными у администраторов в отделе продаж или на странице официального сайта ОАО «Гостиница «Венец»»: <http://www.venets-hotel.ru>