

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОАО «ГОСТИНИЦА «ВЕНЕЦ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила проживания в ОАО «Гостиница «Венец» разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992г. N 2300-1 (с изменениями и дополнениями) «О защите прав потребителей», Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015г. № 1085, 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 РФ и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию», Федеральным Законом от 24.11.1995г. №181-ФЗ (в редакции № 39 от 29.06.2015г.) «О социальной защите инвалидов в РФ», 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 потребителями (далее - Гости), 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.

ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ

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.

Заявитель – лицо, обратившееся к администрации за бронированием номера.

Гость – 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.

- 1.1. Правила проживания в ОАО «Гостиница «Венец» регламентируют порядок оформления проживания в ОАО «Гостиница «Венец» (далее по тексту – гостиница), порядок и форму оплаты гостиничных услуг, а также основные права, обязанности и ответственность гостиницы (далее по тексту – Исполнитель) и потребителей гостиничных услуг (далее по тексту – Гости).
- 1.2. Исполнитель обязан довести до сведения Гостей свое фирменное наименование, место нахождения (юридический адрес) и режим работы.
- 1.3. 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;
- сведения об Исполнителе и номер его контактного телефона;
- свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории;
- сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший);
- 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;
- правила проживания в гостинице;
- 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.

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

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

- 2.1. Исполнитель вправе осуществлять бронирование мест в гостинице в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного обеими сторонами, а также путем принятия заявки (Приложение 1 к настоящим Правилам) на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Гостя.
- 2.2. Плата за бронирование номера в гостинице не взимается.
- 2.3. Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:
- а) 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 гарантированное бронирование аннулируется;
 - б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.
- 2.4. 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.
- 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. Договор на предоставление гостиничных услуг заключается при предъявлении Гостем следующих документов, оформленных в установленном порядке, в том числе:
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
 - свидетельство о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
 - паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации;
 - паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
 - документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - разрешение на временное проживание лица без гражданства;
 - вид на жительство лица без гражданства.
- 2.8. По желанию Гостя одному лицу может предоставляться номер независимо от количества в нем мест с полной оплатой стоимости номера.
- 2.9. Администратор отдела продаж вносит данные документов, предъявленных гостем, в компьютерную базу и оформляет размещение.
- 2.10. Ответственный представитель Исполнителя (администратор) заполняет анкету в 2-х экземплярах. Анкеты подписываются Гостем и администратором.
- 2.11. 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.
- 2.12. На карте Гостя проставляется дата и время, до наступления которых Гостю предоставляется номер (место в номере). До наступления этого срока Исполнитель не вправе требовать от Гостя освобождения номера.
- 2.13. Гость предъявляет карту гостя специалистам службы режима и внутреннего контроля гостиницы.
- 2.14. Гость может проживать в номере в течение всего оплаченного времени.
- 2.15. Гость вправе продлить свое проживание при наличии брони на занимаемый им номер на срок, указанный в заявке, либо только при наличии свободных мест в гостинице.
- 2.16. В случае неоплаты Гостем дальнейшего проживания, ключ от номера не выдается.

- 2.17. 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.
- 2.18. Гость вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в любое время, уплатив Исполнителю часть цены, пропорционально части оказанных услуг до получения извещения о расторжении договора и возместив Исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.
- 2.19. 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.
- 2.20. Размещение Гостей с животными в гостинице не допускается!
- 2.21. 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, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
- 2.22. Оплата дополнительных услуг, не входящих в состав услуг, оказываемых без дополнительной платы, производится Гостем в отделе продаж гостиницы.
- 2.23. 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. Исполнителем устанавливается посуточная оплата за проживание в гостинице. Плата за проживание в гостинице производится в соответствии с единым **расчетным часом - 12:00 по местному времени.**
- 3.2. При размещении Гостя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа 12 часов 00 минут - Исполнитель вправе взимать оплату за половину суток.
- 3.3. При размещении Гостя с 0 часов 00 минут до 06 часов 00 минут - Исполнитель взимает оплату за половину суток. При размещении Гостя с 06 часов 00 минут до 12 часов 00 минут – оплата не взимается.

- 3.4. При продлении проживания после расчетного часа - с 12.00 до 15.00 –взимается почасовая оплата.
- 3.5. При продлении проживания гостя после расчетного часа - с 15.00 до 20.00 – взимается оплата за половину суток.
- 3.6. При выезде Гостя из номера после 20.00 взимается оплата за полные сутки.
- 3.7. При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.
- 3.8. 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, Dinners Club);
 - безналичным перечислением денежных средств на расчетный счет Исполнителя.
- 3.9. 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.
- 3.10. Гостиница обеспечивает предоставление льгот при оказании гостиничных услуг следующим категориям граждан:
 - при размещении в гостинице участников ВОВ и инвалидов 1-й и 2-й групп, а также лиц, сопровождающих инвалидов, применяется тариф «социальный», «социальный полупансион», «социальный полный пансион» в соответствии с Положением о ценовой политике ОАО «Гостиница «Венец»;
 - участники ВОВ, инвалиды 1-й и 2-й групп и лица, сопровождающие их, имеют право на первоочередное размещение в гостинице;
 - дети до 7 лет размещаются бесплатно без предоставления места;
 - при размещении ребенка в возрасте от 7 до 14 лет взимается плата в размере 800 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 полностью укомплектованный, 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, недостачу 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, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей гостя при условии, если они были приняты гостиницей на хранение, либо были помещены Гостем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы.
Гостиница освобождается от ответственности за не сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие 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:
- соблюдать установленные Исполнителем правила проживания в ОАО «Гостиница «Венец»;
 - **в соответствии с Законом Ульяновской области № 121-ЗО от 08.08.2011 года «О некоторых мерах по обеспечению покоя граждан и тишины в ночное время», соблюдать тишину в ночное время с период с 23.00 до 7.00 часов;**
 - строго соблюдать правила противопожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами в гостинице;
 - не создавать своими действиями шум, превышающий допустимые нормы;
 - при уходе из номера закрыть номер и сдать ключ администратору отдела продаж и произвести полный расчет за предоставленные услуги;
 - **нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;**
 - **своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные гостиницей дополнительные услуги;**
 - **возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества им лично или приглашенного им лица, а также нести ответственность за иные нарушения. 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;

- возместить ущерб в случае курения в номерах и помещениях гостиницы в размере 1 500,00 рублей (НДС не предусмотрен) на основании Федерального Закона "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" № 15-ФЗ от 23.02.2013г.
- 4.8. При обнаружении недостатков оказанной услуги, срока начала оказания услуг Гость вправе по своему выбору потребовать:
- безвозмездного устранения недостатков;
 - соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу;
 - расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если гостиница в установленный срок не устранила эти недостатки.
- 4.9. Гостиница должна устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления Гостем соответствующего требования.
- 4.10. Гость вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 4.11. Исполнитель, в соответствии с законодательством Российской Федерации, несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя, вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Гостю нарушением прав потребителя.
- 4.12. В Гостинице запрещается:**
- 4.12.1. **оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;**
- 4.12.2. **хранить запрещенные законом вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, наркотики, химические и радиоактивные вещества, ртуть;**
- 4.12.3. **привозить в гостиницу животных;**
- 4.12.4. **курить в номерах (штраф составляет 1 500 руб.), а так же в холлах и коридорах гостиницы;**
- 4.12.5. **пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в номере гостиницы;**
- 4.12.6. **переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество отеля;**
- 4.12.7. **нарушать покой гостей, проживающих в гостинице.**
- В случае несоблюдения Гостем вышеуказанных требований, а также нарушения общепризнанных норм поведения, администрация вправе отказать Гостю в предоставлении услуг и досрочно выселить из гостиницы.**
- 4.13. **Администрация не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в гостинице, а также за сохранность несланных на хранение в сейф документов, денег, ценных бумаг, вещей, драгоценностей, оставленных в номере. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам.**

4.14. Администрация не несет ответственности за противоправные действия проживающих в гостинице. В случае, когда такие действия ведут к возникновению угрозы, причинения вреда, нанесению ущерба проживающим в соседних номерах или гражданам, проживающим в доме, администрация вправе вызвать правоохранительные органы для урегулирования конфликта. Компенсация ущерба в данном случае возлагается на виновных в противоправных действиях проживающих.

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

14.16. 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.

14.17. ОАО «Гостиница «Венец» вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостем, причинения гостем материального ущерба гостинице.

14.18. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере и сообщить об этом в органы полиции.

14.19. В случае возникновения конфликта между проживающими в отеле, их гостями или гражданами, проживающими в доме, администрация гостиницы не несет ответственности за непринятие каких-либо мер для урегулирования данного конфликта. Разрешение подобных конфликтов, а также ответственность за произошедшие последствия лежит на участниках конфликта.

14.20. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и проживающие руководствуются действующим законодательством РФ.

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

ШТАМП ОРГАНИЗАЦИИ

РЕГИСТРАЦИОННЫЙ НОМЕР _____

Генеральному директору
ОАО «Гостиница «Венец»
С. А. Андрианову

Заявка на бронирование

Организация _____ просит забронировать в
гостинице «Венец» _____ мест (номеров) для:

1. _____
2. _____
3. _____

(Ф.И.О., КАТЕГОРИЯ НОМЕРА)

Номера для некурящих гостей, пожалуйста, отметьте

(к заявке на проживание более 10 человек прилагается список)

Заезд « ___ » _____ 20__ г. в период _____ (указать время)

Выезд « ___ » _____ 20__ г. в период _____ (указать время)

Вид оплаты _____ (наличным / безналичным путем)

Наличие автомобиля: _____ / _____
МОДЕЛЬ ГОС. НОМЕР

Банковские реквизиты:

Кор.счет: _____

Расчетный счет: _____

БИК: _____

Наименование банка: _____

Грузополучатель: _____

Юридический адрес: _____

Почтовый адрес: _____

ИНН/КПП: _____

В случае неиспользования заявленных мест гарантируем оплату простоя мест в размере, предусмотренном п.6 «Правил предоставления гостиничных услуг» и «Правилами проживания в ОАО «Гостиница «Венец» со своего расчетного счета.

Ответственный за размещение: Ф.И.О. _____ тел. _____

Руководитель организации _____ / _____ /

Главный бухгалтер организации _____ / _____ /

М.П.