

# Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Владимирский дворик»

## 1. Общие положения.

1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Владимирский дворик» разработаны на основании Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей"; Постановления правительства Российской Федерации от 09 октября 2015 г. № 1085 "Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ.

1.2. Вышеперечисленный нормативный документ регулирует отношения между потребителем (гражданином, имеющим намерения заказать, либо заказывающим и использующим услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности) и исполнителем (гостиницей «Владимирский дворик») оказывающей потребителю гостиничные услуги (далее именуемый - Отель).

1.3. Отель предназначен для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией отеля. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер. При желании продлить срок проживания, необходимо сообщить об этом администратору отеля. Продление проживания возможно при наличии свободных номеров.

1.4. Режим работы гостиницы «Владимирский дворик» круглосуточный.

## 2. Порядок бронирования, оформление и оплата проживания в отеле.

2.1. Номер в отеле предоставляется потребителю при предъявлении:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста, а также на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ними родителей (усыновителей и опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами 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 признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительства лица без гражданства.

2.2. 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 1995 года № 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".

2.3. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятия их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства Российской Федерации, утвержденными постановлениями Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. №9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

2.4. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

2.5. 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.

2.6. При бронировании, размещении или свободном поселении потребитель выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией отеля.

2.7. Расчетный час заезда в отеле - 12:30 текущих суток по местному времени, расчетный час выезда - 12:00.

2.8. Бронь потребителя действительна - 21:00 текущих суток. В случае опоздания потребителя, его размещение в отеле производится в порядке общей очереди при наличии свободных номеров.

2.9. Плата за проживание в отеле, осуществляется по свободным (договорным) ценам, утвержденным руководством отеля. Порядок и форма оплаты также устанавливается руководством отеля.

2.10. При наличии свободных мест, по желанию потребителя, одному лицу может предоставляться номер на два места с оплатой стоимости номера согласно прейскуранту цен установленного исполнителем.

2.11. Существует возможность предоставления дополнительного места с оплатой согласно установленного тарифа.

2.12. Задержка гостя в забронированном номере после часа выезда, указанного в уведомлении о бронировании, допускается только по согласованию с администратором службы размещения. В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки.

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

2.14. При размещении до расчетного часа ( с 0 до 12 часов) на период более суток, оплата с 0 до 12 часов взимается в размере 100 % стоимости номера только при предварительном бронировании.

### **3. Права и обязанности потребителя.**

3.1. При наличии свободных мест право на внеочередное размещение в отеле 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-й группы и лица, сопровождающие их (не более 1 человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством РФ;
- Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их (не более 1 человека).

**3.2.** Потребитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать возврат оплаты в течение 30 минут с момента поселения при условии не использования услуг по назначению.

**3.3.** Потребитель обязан:

- соблюдать установленный в отеле порядок проживания;
- соблюдать чистоту;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор;
- при уходе из номера закрыть номер и сдать ключ;
- возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества отеля, потребитель так же несет ответственность за иные нарушения в соответствии с законодательством РФ.
- за курение возместить причиненный вред отелю в размере 2000 (двух тысяч) рублей (неустойка).

**3.4.** Посторонние лица без ведома администрации не допускаются в жилые номера отеля. По просьбе проживающих администрация разрешает им посещение номера с 8-00 до 23-00 часов текущих суток при соответствующем оформлении с выдачей гостевой карты по предъявлении удостоверения личности. В случае не соблюдения не пропускного режима, проживающий обязан преждевременно освободить номер по требованию администрации, без возврата денежных средств.

**3.5.** Ключ от номера выдается проживающему только при предъявлении им карты гостя, выдаваемой при поселении в отель.

**3.6.** В отеле запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц, а так же передавать им карту гостя и ключ от номера;
- пользоваться нагревательными приборами;
- хранить легко воспламеняющиеся материалы, оружия;

- держат животных и птиц;
- нарушат покой гостей, проживающих в соседних номерах;
- применять нецензурные выражения;
- приводить гостей после 23-00;
- курить в номерах и местах общего пользования.

3.7. При выезде из отеля, проживающий должен уведомить администратора о своем убытии и произвести полный расчет за все предъявленные ему услуги.

В случае несоблюдения данных правил со стороны гостя, администрация отеля имеет право отказать в проживании или посещения гостиницы без объяснения причин.

#### 4. Обязанности и ответственность исполнителя.

4.1. При оформлении проживания в отеле администрация обязуется информировать потребителя о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

4.2. Отель обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг:

- вызов "скорой помощи";
- пользования медицинской аптечки;
- вызов такси;
- побудка к определенному времени;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- предоставление швейных принадлежностей;
- хранение багажа.

4.3. Исполнитель гарантирует проживающим сохранность личных вещей, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в отеле в соответствии с законодательством Российской Федерации.

За утрату денег, ценных бумаг, ценных вещей и драгоценностей, не сданных на хранение администрации отеля ответственности не несет.

4.4. В случае обнаружения забытых вещей, администрация отеля принимает меры к возврату их владельцам.

4.5. При отсутствии потребителя по месту проживания более суток (согласно его расчетного часа), администрация отеля вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в службе сервиса.

4.6. Книга отзывов и предложения находится у дежурного администратора отеля и выдается по требованию потребителей.

4.7. В случае возникновения жалоб со стороны потребителя, администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренное законодательством.

4.8. Исполнитель обязуется, по возможности, устранить недостатки оказанной услуги в течении часа с момента предъявления потребителем соответствующего требования.

4.9. Требования и жалобы рассматриваются незамедлительно, но не позднее месяца со дня подачи жалобы.

4.10. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.