

УТВЕРЖДЕНЫ:

**Приказом ИП Орловецкого Г.Ю.
гостиницы «Ассоль»
от 01 мая 2023 №4**

**ПРАВИЛА
проживания и предоставления услуг в гостинице «Ассоль»**

I. Общие положения

1.1 Настоящие Правила проживания и предоставления услуг в гостинице «Ассоль» (далее – «Правила») разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления услуг в российской Федерации» в действующей редакции и Законом РФ от 07 февраля 1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и исполнителем индивидуальным предпринимателем Орловецким Георгием Юрьевичем, предоставляющими потребителю гостиничные услуги (далее - исполнитель).

1.2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

«гостиница» - гостиница - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации;

«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;

"гость" - физическое лицо (потребитель), 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;

"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 (расчетный час)" - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;



"время заезда" - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;
"заказчик" - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;
"цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

II. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах

2.1. Общая информация об Исполнителе.

ИП Орловецкий Георгий Юрьевич осуществляет деятельность по предоставлению мест для временного проживания, ИНН 650113275808, ОГРНИП 313236129000016, свидетельство о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя серии 23 №009042525 от 17 октября 2013 г.;

2.2 Гостиница классифицирована по виду - городская гостиница, по категории - «Без звезд», свидетельство о присвоении гостинице категории №23/АА-004-2022/2317-2022 от 13.06.2022г., выданного аккредитованной организацией – ООО «Центр сертификации, классификации и контроля качества». Срок действия: 13.06.2022 – 12.06.2025.

2.3 Местонахождение гостиницы: РФ, 353680, Краснодарский край, г. Ейск, ул. Шмидта. 20, тел. (86132) 2-04-00, адрес электронной почты: yeisk_assol@mail.ru.

2.4 Режим работы гостиницы – круглосуточно.

2.5 Установленная оплата проживания в гостинице – посуточная.

2.6 Категории номеров: стандарт, улучшенный стандарт, делюкс, люкс.

2.7 Расчетное время заезда в гостиницу -14.00 часов по местному времени, расчетное время

выезда из гостиницы (расчетный час) – 12.00 часов дня по местному времени.

2.8 В цену номера помимо услуг проживания включены следующие услуги:

кабельное ТВ, Wi Fi;

пользование сейфом на ресепшн;

пользование гладильной доской и утюгом (помещение общего пользования, 2 этаж);

пользование микроволновкой (помещение общего пользования, 2 этаж)

ежедневная уборка номера (с 8.00 до 17.00), смена белья и полотенец (1 раз в три дня);

предоставление пляжных полотенец (при залоге – 500 руб.)

2.9 Услуги, оказываемые за дополнительную плату:

стирка белья;

предоставление детской кроватки;

завтрак комплексный.

Завтрак подается в столовой, расположенной во дворе гостиницы. По желанию гостя завтрак может быть включен в счет проживания, о чем заранее необходимо сообщить на ресепшн. Время завтрака: с 8.00 до 11.00.

2.10 Форма, условия и порядок бронирования (аннулирование бронирования):

Исполнитель осуществляет бронирование номера путем принятия от гостя (заказчика) заявки по телефону, «от стойки», по электронной почте, с официального сайта.

В заявке заказчик должен сообщить фамилию, имя, дату прибытия, срок пребывания и дату отъезда, количество взрослых, количество детей с указанием возраста, категорию и количество номеров, форму оплаты.

При бронировании и размещении в гостинице гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за службой приема и размещения гостиницы. Пожелания по выбору этажности, номеру комнаты и другие учитываются при наличии такой возможности, непосредственно при заезде.

Бронирование номера производится в течении 24 часов с момента получения заявки при наличии свободных номеров.

В случае успешного бронирования гость получает устное или письменное подтверждение бронирования, в котором указывается вся необходимая информация о номере брони, тарифе, датах проживания, фамилии и имени гостя, порядке оплаты и аннуляции.

Оплата в размере цены номера за первые сутки проживания должна быть произведена в течении 7 рабочих дней с момента подтверждения бронирования гостиницей. . Отсутствие оплаты в установленные сроки является основанием для аннуляции бронирования.

Заказчик вправе аннулировать бронирование без применения каких-либо санкций до 14.00 часов дня, предшествующей дате заезда, по телефону или путем направления письменного обращения по электронной почте yeisk_assol@mail.ru.

При аннуляции бронирования администратор направляет подтверждение аннуляции на электронный адрес гостя (заказчика). Возврат денежных средств производится в течении 10 рабочих дней на основании письменного заявления гостя (заказчика) на указанные им реквизиты.

В случае несвоевременного отказа от бронирования (позднее 14.00, часов дня, предшествующей дате заезда) опоздания или незаезда гостя, с гостя взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания.

2.11 Форма и порядок оплаты гостиничных услуг.

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

Расчеты за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

Оплатить услуги можно наличными денежными средствами, банковскими картами, выпущенными на территории РФ, по безналичному расчету банковским переводом.

При осуществлении расчетов с гостем исполнитель выдает гостю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

III. Заключение и изменение договора

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

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

3.2 Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (гостем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (гостем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (гостем) соответствующей суммы исполнителю).

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

Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (гостя), направляет заказчику (гостю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (госте), 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 заключенным с момента получения заказчиком (гостем) подтверждения бронирования.

3.4. Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда 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 договор прекращается;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает гостя до 18.00 часов в день заезда, после чего договор прекращается.

3.5. 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

4.1 Заселение гостя осуществляется при условии предъявления гостем 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.

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) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. (в ред. Постановления Правительства РФ от 01.04.2021 N 519)

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 согласия законных представителей (одного из них). (в ред. Постановления Правительства РФ от 01.04.2021 N 519)

4.2. Регистрация гостей, 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 г. N 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 гостей, 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 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

4.3 Незарегистрированные лица без предварительного бронирования не имеют права находиться в номере после 23.00 часов. В случае задержки посетителя в номере гость обязуется зарегистрировать его в службе приема и размещения и оплатить дополнительное место для его размещения в номере

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

4.5 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.

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

4.7 Исполнитель по просьбе гостя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

вызов скорой помощи;

пользование медицинской аптечкой;

доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении;

побудка к определенному времени;

предоставление кипятка;

4.8 Гость (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.

4.9 Плата за проживание в гостинице рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом), установленными в пункте 2.7 настоящих Правил.

4.10 При проживании гостя в гостинице менее 24 часов плата взимается за полные сутки независимо от времени заезда.

4.11 Дети до 6 лет размещаются в одном номере с родителями без дополнительной оплаты на имеющихся спальных местах. В случае предоставления дополнительного места или дополнительного комплекта постельного белья взимается плата в соответствии с действующим прейскурантом.

4.12 При заселении гостя 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 за половину суток, за исключением случая, предусмотренного следующим пунктом.

4.13 Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с гостя за полные сутки.

4.14 В случае задержки выезда гостя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается:

при выезде с 12.00 до 23.59 за половину суток;

при выезде после 24.00 за полные сутки;

при наличии свободных номеров исполнитель оставляет за собой право продления номера до 13.00 без дополнительной платы.

4.15 В высокий сезон услуги «ранний заезд» и «поздний выезд» предоставляются по запросу гостю согласно предварительному бронированию. В случае отсутствия свободных номеров гостиница оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг.

4.16 По истечении оплаченного срока проживания гость обязан освободить номер не позднее 12.00 или продлить срок проживания в номере с последующей оплатой в соответствии с действующим прейскурантом при наличии свободных номеров.

4.17 В случае задержки выезда гостя после расчетного часа, отсутствии информации о его местонахождении и возможности продлить номер администрация гостиницы вправе создать комиссию, сделать описание имущества, находящегося в номере, и переместить вещи в комнату хранения.

4.18 При выезде из гостиницы гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги и сдает электронную карту-ключ от номера администратору.

4.19. В день выезда гостя осуществляется проверка номера на случай утраты или повреждения имущества гостиницы.

V. Односторонний отказ от исполнения договора

5.1 Гость (заказчик) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

VI. Ответственность исполнителя и заказчика (гостя)

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

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

6.3 Вред, причиненный жизни или здоровью гостя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.4 Гость 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.

6.5 Гости обязаны:

соблюдать установленные Правила проживания и порядок оплаты предоставляемых услуг;

соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы; возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется согласно утвержденному перечню имущества гостиницы с указанием стоимости, подлежащей возмещению, на день обнаружения ущерба;

уважать права других гостей и посетителей гостиницы;

соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах гостиницы;

соблюдать установленный в гостинице «режим тишины» с 23:00 часов до 07:00 часов;

не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования в гостинице;

строго соблюдать требования пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара (в том числе использовать личные электроприборы, кроме присутствующих в номере (мультиварки, утюги, электроплиты и т.п.));

не курить в здании гостиницы. Курение разрешается только в специально отведенном месте, обозначенном специальным указателем.

при уходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет, телевизор и другие электроприборы, закрывать номер;

не препятствовать надлежащему исполнению работниками гостиницы их служебных обязанностей (проведение текущей уборки, смены постельного белья);

в случае утраты или повреждения своих вещей на территории гостиницы, гость обязан немедленно сообщить об этом администратору гостиницы.

6.6 Пребывание в гостинице с домашними животными запрещено.

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