

**Положение**  
**о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг**  
**в отеле «Губернатор»**

**Общие положения**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, Правилами бытового обслуживания в РФ, Правилами оказания услуг общественного питания.

**Единый расчётный час – 12 часов текущих суток.**

**Основные понятия:**

**Отель** – ИП Шахбазян в том числе территория с расположенной на ней гостиницей.

**Место проживания** – отель «Губернатор» (далее именуемый – отель), в том числе, территория с расположенными на ней гостиницей, являющийся местом временного проживания гражданина (далее именуемого – гость отеля).

**Исполнитель** –ИП Шахбазян, оказывающее услуги на территории отеля по возмездным договорам.

**Гость отеля** – гражданин, правомерно находящийся на территории отеля, пользующийся услугами, включая услуги по проживанию.

**Оказанная услуга** – определенное действие, произведенное сотрудниками Исполнителя, по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

**Неоказанная услуга** – не выполнение сотрудниками Исполнителя взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

**Недостаток услуги** – несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых Исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

**Грубое нарушение правил проживания и пребывания в отеле** – ситуация, при которой поведение гостя или посетителя отеля препятствует Исполнителю и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по предоставлению услуг и обеспечению отдыха гостям и посетителям отеля, или их (гостя, посетителя) действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также они (гость, посетитель) нарушают нормы законодательства РФ и настоящего Положения.

При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров, или непосредственно при оформлении поселения в номер в Отеле Потребитель тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания и бронирования, Правилами пожарной безопасности, а так же согласен с условиями предоставления гостиничных и сопутствующих услуг, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п.4 ст.9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 №152-ФЗ путем предоставления документа, удостоверяющего личность или иного документа ( перечень определен в Постановлении Правительства РФ от 09.10.2015 №1085).

Настоящее Положение, а так же Прейскуранты на гостиничные услуги, утвержденные Исполнителем, являются публичной офертой ИП Шахбазян в адрес неограниченного круга Потребителей (Заказчиков), заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.

При заключении договора Потребитель (Заказчик) сам ознакомливается с настоящими Правилами, размещенными в Отеле и на странице официального сайта гостиницы.

**Потребитель осуществляет Акцепт Публичной оферты путем:**

—оплаты денежных средств в Отеле

— подтверждения бронирования.

**Обязанности Исполнителя по предоставлению услуг**

**2.1.** Своевременно и в полном объеме предоставить гостям и посетителям отеля оплаченные услуги.

**2.2.** Обеспечить полное соответствие санитарным и другим нормам качество и безопасность предоставляемых услуг.

**2.3.** Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля.

**2.4.** Не проводить шумных мероприятий на территории отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23 часов.

**2.5.** Своевременно реагировать на требования гостей и посетителей отеля об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в номере или коттедже, на объектах инфраструктуры отеля, других недостатков оказанной услуги.

**2.6.** В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, Исполнитель предлагает гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательства по возмездному оказанию услуг и полностью возместить гостю убытки.

**2.7.** Исполнитель предоставляет услуги при условии предварительной оплаты.

**2.8.** Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12 часов текущих суток. **Заезд в 14:00, выезд в 12:00.**

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

– не более 6 часов после расчетного часа (с 12 до 18 часов) – плата за половину суток (**поздний выезд**);

– более 6 часов после расчетного часа (после 18 часов)– плата за полные сутки.

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

Минимальным сроком проживания в гостинице устанавливается срок 24 часа.

**Ранний заезд**, т.е. заезд до 14.00, оплачивается как стоимость половины суток, и предоставляется отелем в случае наличия свободных номеров в отеле на момент прибытия гостя в отель ("негарантированный ранний заезд").

В случае, если гостю необходимо заблаговременная гарантия раннего заезда ("гарантированный ранний заезд"), отель осуществляет удержание номера под ранний заезд гостя с предыдущих суток, а гость оплачивает услугу удержания номера до расчетного часа в размере стоимости дополнительных суток.

**2.9.** Исполнитель предоставляет без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

– вызов скорой помощи;

– доставка в номер корреспонденции по ее получении;

– побудка к определенному времени.

**2.10.** Гость отеля вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив Исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги и возместив Исполнителю расходы, произведенные им в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги. При досрочном выезде из отеля с гостя взимается штраф в размере суток.

**2.11.** Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от гостя (потребителя).

В случае опоздания гостя (потребителя) с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.

**2.12.** Исполнитель применяет в отеле 2 вида 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;

**Гарантированным считается оплаченное предварительно бронирование.**

**Несвоевременной отменой бронирования является отмена менее, чем за сутки (24 часа) до предполагаемого заезда гостей ( время заезда в Отель – 14:00 дня заезда).**

б) негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем (18:00), в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

**Права гостя и посетителя отеля.**

**3.1.** Пользоваться всеми услугами отеля в установленном режиме работы объектов Исполнителя интервале, кроме услуги по проживанию для посетителя отеля.

**3.2.** Получать информацию по работе объектов отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета, производить промежуточный платеж.

**3.3.** Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

**3.4.** Пользоваться дисконтными картами отеля в соответствии с «Положением о предоставлении дисконтных карт в отеле «Губернаторь»».

**3.5.** Приводить гостей в свой гостиничный номер только с обязательной регистрацией на стойке приема и размещения.

**Обязанности гостя и посетителя отеля.**

**4.1.** В период нахождения в отеле соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей и посетителей отеля от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал Исполнителя.

**4.2.** Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля, прописанными на доске документации каждого объекта.

**4.3.** Соблюдать Правила пожарной безопасности на всех объектах отеля.

**4.4.** В период с 23 часов вечера до 09 часов утра соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям и посетителям отеля.

**4.5.** Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги. В случае утраты карты от номера, гость или посетитель должен немедленно известить об этом руководство отеля.

**4.6.** Беречь имущество отеля, в том числе переданное во временное пользование. В случае утраты или повреждения имущества возмещать ущерб, а также нести ответственность за иные нарушения.

**4.7.** При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание гость обязан немедленно пройти лабораторное обследование и медицинское наблюдение или лечение и в случае, если он представляет опасность для окружающих, обязательную госпитализацию или изоляцию (ст. 33 ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999. № 52-ФЗ).

Отказ гостя представить документ из лечебного учреждения об отсутствии опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.

**На территории отеля запрещается:**

**5.1.** Выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения Администрации ресторана.

**5.2.** Проносить и употреблять в ресторане и баре алкогольные напитки, не приобретённые в отеле.

**5.3.** Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны представить документы, удостоверяющие данное право по требованию Администрации Исполнителя.

Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».

#### **5.4. Проживание и пребывание с животными.**

Нарушение требования о запрете проживания и пребывания на территории отеля с животными даёт основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно, а также влечёт за собой взыскание убытков, вызванных дополнительными затратами, связанными с уборкой номера в котором обнаружено животное в размере 3000 (трех тысяч) рублей.

#### **6. Ответственность гостя, посетителя отеля и права Исполнителя.**

**6.1.** В случае грубого нарушения правил общественной безопасности и общественного порядка, общественной нравственности или Правил пожарной безопасности со стороны гостя или посетителя отеля, Исполнитель имеет право прекратить действие договора на оказание услуг немедленно, составить акт по данному нарушению с приглашением при необходимости сотрудников правоохранительных органов.

**6.2.** Возврат денег гостю или посетителю отеля за оплаченные, но нереализованные услуги, в случае прекращения действия договора на оказание услуг в соответствии с п. 6.1., осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

**6.3.** Исполнитель не несет ответственности за здоровье гостя или посетителя отеля в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией отеля.

**6.4.** Исполнитель не несет ответственность за сохранность не сданных на хранение в сейф документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей.

#### **Ответственность Исполнителя, гостя и посетителя отеля.**

**7.1.** Гость или посетитель отеля, при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков;

Гость или посетитель отеля вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

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

**7.2.** Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в разумные сроки.

**7.3.** Требования гостя или посетителя отеля об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

**7.4.** Гость или посетитель отеля вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя (на основании Закона РФ «О защите прав потребителя»).

**7.5.** Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гостя, или посетителя отеля вследствие недостатков при оказании услуг.

**7.6.** Гость или посетитель отеля в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе за грубое нарушение правил проживания и пребывания в отеле.

#### **О курении.**

**Номера и другие помещения отеля – зона, свободная от курения.**

Нарушение требования о запрете курения в номере влечет за собой взыскание убытков, вызванных дополнительными затратами, связанными с уборкой номера (моющие и чистящие вещества, стирка, химчистка и пр.) в размере

**5 000 рублей.**

Начисление убытков осуществляется лицу, проживающему в номере, на основании акта, который составляется при наличии в номере запаха табачного дыма, пепла, окурков и т.п. Если при заселении в чистый номер гость почувствует запах табака, он должен немедленно оповестить об этом администрацию отеля.