

«Утверждено»
приказом ГАУ СО УСЦ «Грация»
№ 89 от «24» июля 2020 г.
Директор ГАУ СО УСЦ «Грация»
И.В.Романовская

Правила предоставления гостиничных услуг и порядок проживания в гостинице ГАУ СО УСЦ «Грация»

I. Общие положения.

1 Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг и порядок проживания в гостинице ГАУ СО УСЦ «Грация» (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с

- Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» N 132-ФЗ от 24.11.1996 г.
- Федеральным законом РФ от 23.02.2013 года № 15 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»
- Федеральным Законом № 115-ФЗ от 25.07.2002 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»
- Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. N 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (в редакции Постановления Правительства Российской Федерации № 927 от 18.07.2019 г.)
- 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»
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.02.2019 г. № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»
- Законом Самарской области от 13.01.2014 N 7-ГД «Об обеспечении тишины и покоя граждан на территории Самарской области»

2 Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

"цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

"потребитель" - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги

исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"исполнитель" - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги;

"заказчик" - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя;

"бронирование" - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем);

"расчетный час" - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

«Исполнитель» - Государственное автономное учреждение Самарской области «Учебно-спортивный центр «Грация», расположенное по адресу: 443092 г. Самара, ул. Физкультурная, 116, ИНН 6312050946 КПП 631201001, ОГРН 1036300120878, зарегистрировано ИФНС по Кировскому району г. Самары 18.04.2003 г., контактный телефон +7 (846) 992 34 66.

Предоставление гостиничных услуг осуществляется на основании свидетельства о присвоении гостинице категории (регистрационный номер № 63/8/437-2019 от 05.12.2019 г.), выданного аккредитованной организацией, осуществляющей классификацию гостиниц – ООО «ОТЕЛЬ-ЭКСПЕРТ».

Категории номеров гостиницы, цена номеров (места в номере), определяется Прайс-листом на предоставление платных услуг ГАУ СО УСЦ «Грация» (далее по тексту – Прайс-лист).

3. Настоящие Правила регулируют отношения между Исполнителем и Потребителем (Заказчиком).

4. Настоящие Правила, а также Правила пожарной безопасности размещены для сведения Потребителей (Заказчиков) в номерах гостиницы и у администратора гостиницы.

5. Выполнение настоящих Правил обязательно как для Потребителей (Заказчиков), так и для Исполнителя (персонала гостиницы).

II. Предоставление гостиничных услуг.

1. Гостиница оказывает услуги, оформляемые договором, по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания Потребителей (Заказчиков) в соответствии нормами действующего законодательства и установленным настоящими Правилами порядком.

2. Договор на предоставление гостиничных услуг заключается между Заказчиком (Потребителем) и Исполнителем и должен содержать:

- а) наименование Исполнителя, сведения о государственной регистрации;
- б) сведения о Заказчике (Потребителе);
- в) сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- г) цену номера (места в номере);
- д) период проживания в гостинице;
- е) иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).

3. Единый расчетный час устанавливается – с 12.00 ч. текущих суток по местному времени.

Заезд гостей – не ранее 12.00 ч. текущих суток по местному времени. Ранний заезд возможен при наличии подготовленного номера.

При размещении Потребителя до установленного расчетного часа (с 00.00 ч. до 12.00 ч.) плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

По истечении согласованного срока Потребитель (Заказчик) обязан освободить номер.

При намерении продлить срок проживания Потребителю (Заказчику) необходимо сообщить об этом администратору гостиницы до расчетного часа (12.00 ч. по местному времени).

Продление пребывания возможно только при наличии свободных номеров (мест в номерах).

При продлении номера менее чем на одни сутки, оплата за поздний выезд после расчетного часа взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа (с 12:00 до 18:00) – почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа (с 18:00 по 24:00) – оплата за 0,5 суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа (после 24:00) – взимается оплата за 1 сутки.

В случае отсутствия свободных номеров (мест в номерах) Исполнитель вправе отказать в продлении срока проживания.

4. Режим работы гостиницы Исполнителя - круглосуточный.

5. Для заключения договора и получения номера в гостинице Потребители предоставляют администратору гостиницы следующие документы:

а) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

е) документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешение на временное проживание лица без гражданства;

з) вид на жительство лицам без гражданства.

После заключения договора администратор гостиницы выдает Потребителю ключ, обеспечивающий доступ в номер на оплаченный период проживания.

6. При оформлении проживания администратор гостиницы осуществляет регистрацию Потребителя (Заказчика) по месту пребывания в гостинице 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 РФ от 17.07.1995 г. № 713.

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Постановка иностранного гражданина и лица 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. № 9.

7. Администратор гостиницы вправе не заселять в гостиницу лиц:

- не предоставивших документов, удостоверяющих личность;
- не предоставивших оплаты/ гарантии оплаты;
- несогласных с условиями предоставления размещения/ проживания в гостинице
- нарушающих общественный порядок;
- находящихся в состоянии алкогольного/ наркотического опьянения.

8. При наличии в гостинице свободных мест Потребитель (Заказчик) вправе занимать номер любой категории при условии полной оплаты всех мест (в случае установления цены за место в номере).

9. В случае временного выезда из гостиницы Потребитель (Заказчик), не заявивший об этом администратору гостиницы, и не оплативший предварительно время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.

10. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя или Заказчика. Форма заявки устанавливается Исполнителем.

11. 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.

12. 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.

13. Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать заявку. Порядок и форма отказа от бронирования устанавливаются Исполнителем.

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

15. Исполнитель производит бронирование номеров (мест в номерах) по заявкам на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а так же путем непосредственного обращения к администратору гостиницы.

Бронирование номера (мест в номере) производится в течение 24 часов с момента получения заявки при наличии свободных мест. При бронировании, размещении или при свободном заселении Потребитель (Заказчик) выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администратором гостиницы.

Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) уведомления Исполнителя, 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.

16. В заявке на бронирование номеров юридические лица указывают (сообщают) реквизиты, граждане - контактную информацию для связи; количество Потребителей, их фамилии и гражданство; дату и время заезда и выезда; количество и категория номеров; вид оплаты; дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание.

При последующем изменении заявки на бронирование Потребитель (Заказчик) предоставляет Исполнителю сведения не позднее, чем за трое суток до момента заселения при размещении более 10 человек, и за сутки - при размещении до 10 человек, в противном случае Исполнитель не гарантирует наличие свободных мест.

III. Порядок оплаты услуг гостиницы.

1. Цена номера устанавливается на основании утвержденного Исполнителем Прайс-листа. Плата за проживание производится в соответствии с единым расчетным часом - с 12.00 ч. текущих суток по местному времени.

2. Оплата на усмотрение Потребителя (Заказчика) производится любым из перечисленных ниже способов:

- оплата за наличный расчет;
- оплата банковской картой;
- безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет Исполнителя).

3. В случае выезда Потребителя (Заказчика) из номера, ранее указанного в оплаченном счете срока, возврат денег осуществляется по письменному заявлению Потребителя (Заказчика) установленной формы, с указанием времени выезда.

В указанном случае по письменному заявлению (Потребителя (Заказчика)) Исполнитель возвращает стоимость оплаченных услуг, уменьшенную пропорционально части услуг, оказанных Исполнителем до получения заявления и вычетом иных фактически понесенных расходов, связанных с оказанием услуг, в течение 10 календарных дней с момента получения заявления на лицевой счет заявителя (Потребителя (Заказчика)).

В целях упорядочивания процедуры возврата денежных средств, заявитель должен предоставить выписку из банка с указанием реквизитов банковской карты. За первые сутки проживания деньги Потребителю (Заказчику) не возвращаются.

4. Не взимается плата за проживание детей в возрасте до 5 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного или дополнительного места в номере.

5. Потребителю (Заказчику) предоставляется без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи и других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции на имя Потребителя по ее получении;
- временное хранение багажа у администрации при въезде и выезде, но не более 12 часов;
- получение справочной информации по городу;
- временное хранение ценностей в сейфе администрации гостиницы;
- вызов такси;
- пользование общим холодильником для хранения продуктов, с условием упаковки продуктов в пакеты и указания номера комнат и контролем за сохранностью и сроками годности продуктов, неиспользование продуктов других Потребителей;
- уют по просьбе;
- пользование высокоскоростным беспроводным интернетом;
- охраняемая парковка;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

6. Потребителю по его желанию оказываются дополнительные платные услуги по ценам в соответствии с действующим у Исполнителя Прайс-листом, а именно:

- Оборудованный конференц-зал;
- Банкетный зал;
- Кафе (1, 2-этаж);
- Фитнес-центр;
- Сауна;
- Солярий

IV. Порядок проживания в гостинице.

1. Потребитель (Заказчик) обязан соблюдать установленный в гостинице Порядок и Правила противопожарной безопасности.

2. На основании ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» установлен запрет курения Потребителей во всех помещениях гостиницы, в том числе в номерном фонде, кафе, конференц-зале, общественных помещениях и на всей территории ГАУ СО УСЦ «Грация».

В случае нарушения требований вышеуказанного Федерального закона возникает необходимость проведения комплекса дополнительных работ по уборке номера и общественных зон, в связи с чем ГАУ СО УСЦ «Грация» имеет право взыскать с Потребителя данные расходы согласно утвержденной стоимости за одно помещение.

3. По просьбе Потребителя (Заказчика) Исполнитель разрешает находиться посторонним лицам в номере с 08.00 до 22.00 часов. При необходимости посторонним лицам остаться в гостинице после 22.00 часов, их дальнейшее пребывание возможно только при условии регистрации и оплаты дополнительного места (в случае, если такое подселение позволяет категория номера) либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров).

Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение сохранности имущества Исполнителя, имущества проживающих в гостинице Потребителей (Заказчиков) и выполнения установленной законодательством обязанности Исполнителя - регистрации граждан по месту пребывания.

4. Потребитель (Заказчик) обязан бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы, соблюдать чистоту и установленный Порядок. В случае утраты или повреждения Потребителем (Заказчиком) имущества гостиницы, он возмещает стоимость нанесенного ущерба в размере стоимости испорченного имущества или оборудования.

5. Потребитель (Заказчик) в целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества при выходе из номера обязан:

- закрыть окна;
- выключить электроосветительные приборы;
- закрыть водопроводные краны;
- выключить электробытовые приборы;
- закрыть на ключ входную дверь в номер.

6. Потребителю (Заказчику), проживающему в гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- передавать ключи от номера посторонним лицам;
- приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, а также оружие без соответствующего разрешения;
- держать животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны;
- пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера;
- приглашать в номер гостей после 22.00 ч. до 08.00 ч.;

- совершать действия, нарушающие тишину и покой других граждан, проживающих в гостинице, в ночное время с 22.00 ч. до 08.00 ч. местного времени (в период с 1 июня по 31 августа - с 23 часов до 8 часов местного времени, в субботу, воскресенье и нерабочие праздничные дни - с 22 часов до 10 часов местного времени, в период с 1 июня по 31 августа - с 23 часов до 10 часов местного времени)

7. При выезде из гостиницы Потребитель (Заказчик) обязан:

- произвести полный расчет за предоставленные ему услуги;

- сдать администратору гостиницы ключ от номера.

8. При несвоевременной оплате номера, в случае неоднократного или грубого нарушении настоящих Правил, а также в случае нахождения в номере посторонних лиц в период с 22.00 ч. до 08.00 ч., нарушения общественного порядка Исполнитель вправе досрочно расторгнуть договор с Потребителем (Заказчиком) в одностороннем порядке. При выселении Потребитель (Заказчик) обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с Прайс-листом.

V. Обязанности администратора гостиницы.

1. Исполнитель гарантирует сохранность личных вещей Потребителя (Заказчика), находящихся в номере, за исключением: денег, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценных вещей.

Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя (Заказчика) при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены Потребителем (Заказчиком) в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф.

Потребитель (Заказчик), обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администратору гостиницы. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

2 Исполнитель обязуется не проводить шумных мероприятий, строительных работ, а так же ремонтных мероприятий за исключением мелких работ по восстановлению работоспособности оборудования номеров и экстренных работ.

3 Исполнитель обязуется своевременно реагировать на просьбы Потребителя (Заказчика) в устранении неудобств, поломок в номерном фонде гостиницы.

4. В случае возникновения жалоб со стороны Потребителя (Заказчика), Исполнитель принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликта.

5. В случае обнаружения персоналом гостиницы после выезда Потребителя (Заказчика) забытых им вещей или документов, Исполнитель уведомляет об этом Потребителя (Заказчика).

Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, забытые вещи сдаются в камеру хранения гостиницы.

6. При отсутствии Потребителя (Заказчика) по месту проживания более суток с момента истечения согласованного срока проживания (согласно его расчетного часа), Исполнитель вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере.

В этом случае материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов Исполнитель берет под ответственное хранение. Прочее имущество передается в камеру хранения гостиницы.

VI. Права Исполнителя и условия прекращения договора .

1 Исполнитель вправе произвести замену предоставленного номера и требовать незамедлительного освобождения занимаемого помещения в случае необходимости осуществления в занимаемых Потребителем (Заказчиком) помещениях экстренных

ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью Потребителя, зданию, экологии и других причин, создающих общественную угрозу.

2. Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Потребителем (Заказчиком) в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Потребителем порядка проживания.

3. Исполнитель имеет право отказать Потребителю (Заказчику) в предоставлении услуг проживания и выселить его из гостиницы в случаях нарушения требований безопасности, несвоевременной оплате за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления в отношении персонала и других гостей агрессивных действий, угрожающих безопасности здоровью или имуществу других лиц, за систематическое нарушение Федерального закона от 23.02.2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

4. В случае неоднократного нарушения Правил проживания или грубого нарушения правил и требований безопасности, Исполнитель имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке, о чем Исполнитель составляет акт по возникшему инциденту с привлечением, при необходимости, представителей компетентных органов (полиции, пожарного надзора, Роспотребнадзора и др.) и выселить Потребителя, нарушающего Правила проживания.

При одностороннем расторжении договора, вызванным нарушениями Правил проживания и/или безопасности, возврат денежных средств, оплаченных Потребителем (Заказчиком) за проживание и иные услуги, не производится. Так же Исполнитель вправе требовать от нарушителя выплаты компенсации ущерба, нанесенного другим Потребителям и Исполнителю.

Споры, по которым Стороны не достигнут согласия, подлежат разрешению в соответствии с действующим законодательством РФ.

VII. Заключительное положение:

1. По вопросам, не отраженным в настоящих Правилах, Исполнитель и Потребитель (Заказчик) руководствуется нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Самарской области, регулируемыми соответствующие отношения.