



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «Гостиница Спутник»
/Карсанова Ф.Г./

Приказ об утверждении правил № 62 о/д от «30» декабря 2020 г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ООО «ГОСТИНИЦА «СПУТНИК»

Правила предоставления гостиничных услуг ООО «Гостиница «Спутник» разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853

Гостиница допущена к предоставлению гостиничных услуг в соответствии со Свидетельством о присвоении категории «Одна звезда» №35/005/3-2019 от 18.06.2019 г. Срок действия свидетельства: до 18.06.2022 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между ООО «Гостиница Спутник» (далее – Исполнитель) и заказчиком (потребителем).

«Гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению временного размещения и обеспечению временного проживания Гостей в гостинице, включая дополнительные услуги, определяемые исполнителем с учетом требований, предъявляемых к средству размещения.

«Исполнитель» - Общество с ограниченной ответственностью «Гостиница «Спутник» (ООО «Гостиница «Спутник») зарегистрировано Межрайонной ИФНС №11 по Вологодской области 13.12.2013 г., ОГРН 1133525021277 (Свидетельство серия 35 № 002201590), ИНН 3525313496, КПП 352501001.

«Гостиница» -Имущественный комплекс гостиницы «Спутник», расположенный по адресу: 160009 г. Вологда, ул. Путьская,14

«Заказчик» -физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу гостя.

«Гость» -физическое лицо, потребитель гостиничных услуг

«Бронирование» -закрепление номера за гостем в гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика, по тарифу Исполнителя.

«Расчетный час» -время, установленное Исполнителем для заезда и выезда

— Расчетным часом начала обслуживания (заезда) является **12 часов** дня по московскому времени.

— Расчетным часом освобождения номеров (выезда) является **12 часов** дня по московскому времени.

Цена номера (места в номере) – посуточная стоимость (тариф) временного проживания и дополнительных услуг, определенных Исполнителем, предоставляемых за единую цену. Единицей расчета являются расчетные сутки.

Расчетные сутки - промежуток времени, продолжительность которых определяется следующим образом: продолжительность первых суток – с 12.00 дня заселения и до 12.00 следующего дня. Все последующие считаются от 12.00 одного дня до 12.00 последующего за ним.

Максимальный срок проживания в Гостинице -2 месяца. По истечении согласованного срока потребитель обязан освободить место, или номер по требованию администрации. Проживание свыше двух месяцев возможно только с разрешения Исполнителя.

Информация об исполнителе и предоставляемых исполнителем гостиничных услугах размещена в помещении Гостиницы на стойке отдела бронирования и размещения, в удобном для обзора месте, а также на сайте гостиницы: www.sputnic-hotel.ru Информация о пользовании гостиничными услугами, правилах пожарной безопасности имеется в наличии в каждом номере в папке гостя. Заявкой на бронирование и/ или оплатой счетов, выставленных Гостиницей за гостиничные услуги, и/ или оформлением Регистрационной карты гостя гость подтверждает предоставление Гостиницей всей необходимой и достоверной информации об услугах, ознакомление и согласие с порядком, условиями, сроками и ценами предоставления услуг Гостиницей.

Режим работы гостиницы – круглосуточный

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

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

Договор, заключаемый Исполнителем с физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

Условия договора, заключаемого с Заказчиком-юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, определяются в индивидуальном порядке, и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком, а также в случае совершения Заказчиком действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата стоимости гостиничных услуг за весь период проживания, получение гостем документов об оплате услуг и ключей от номера.)

Заказчик (потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Гостиница оставляет за собой право приостановить предоставление гостиничных услуг лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также лицам, проявляющим неадекватное поведение и проинформировать об этом правоохранительные органы.

Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных помещениях гостиницы (за исключением номеров, душевых, туалетных комнат) системы видеонаблюдения.

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

Исполнитель осуществляет бронирование гостиничных номеров:

— путем принятия заявки на бронирование. Заявки на бронирование принимаются дежурным администратором Гостиницы на адрес электронной почты: sputnichotel@gmail.com, по телефонам : 8-921-827-89-06, (8172) 75-79-75, или по факсу 8 (8172) 75-79-75. Исполнитель направляет ответ -подтверждение бронирования в течение 24 часов с момента получения заявки. **Дополнительная плата за бронирование не взимается.**

Виды бронирования:

— **гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором внесена предоплата за проживание, и гостиница ожидает гостя, до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется.

Гарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя и внесению им не менее 100% предоплаты стоимости за первые сутки проживания с последующей оплатой неоплаченного периода проживания.

— **негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором гость не внес предоплату за проживание до дня заселения в гостиницу.

Негарантированное бронирование сохраняется за Гостем в течении шести часов от заявленного времени указанного дня заезда в Гостиницу. По истечении указанного времени обязательства Гостиницы по размещению Гостя прекращаются, размещение может производиться при наличии свободных мест.

В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 2 (двое) суток), опоздания, или не заезда гостя, с него, или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более стоимости забронированных услуг за первые сутки проживания.

4. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ

Оказание услуг размещения в гостинице осуществляется после предъявления гостем документа, удостоверяющего личность, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, а именно:

- паспорт 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 Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленного федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный 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;
- вид на жительство лица без гражданства.
- иностранные граждане обязаны предъявить миграционную карту и визу, в случае наличия визового режима.

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) заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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 заверенного согласия законных представителей (одного из них).

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, утвержденным 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 потребителей, 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".

Заселение:

— Заселение в Гостиницу осуществляется с учетом расчетного часа.

— При наличии свободных номеров размещение в гостинице может осуществляться до расчетного времени начала обслуживания без взимания дополнительной оплаты, но не ранее 06:00 часов.

При размещении Гостей с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

Посещение проживающих в гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия Администрации гостиницы и проживающего Гостя при наличии паспорта. Пребывание в номере посетителей разрешено с 08:00 до 23.00. Пребывание приглашенных лиц с 23:00 до 08:00 разрешается только при их регистрации в Гостинице в установленном порядке и оплате проживания в соответствии с действующим Прейскурантом.

Право на внеочередное обслуживание в гостинице имеют:

- Участники Великой Отечественной войны;
- Инвалиды первой, второй, третьей группы, и сопровождающие их лица;
- Герои Российской Федерации и Советского союза, полные кавалеры Ордена Славы.
- Другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

Выезд:

— Выезд из Гостиницы осуществляется с учетом расчетного часа.

— При выезде из гостиницы гостю надлежит: обратиться к дежурной горничной для прохождения процедуры приёма-сдачи номера, которая может занять 5-10 минут, и включает в себя беглый осмотр номера на предмет целостности имущества Гостиницы, произвести полный расчет за все предоставленные ему услуги, сдать ключи от номера дежурному администратору.

— В случае задержки гостя, поздний выезд возможен только при наличии свободных номеров за дополнительную плату. В случае незапланированного продления срока проживания более чем на сутки, Гостиница вправе предложить Гостю другой номер, а при отсутствии свободных номеров – отказать в размещении.

— Гость после размещения в гостинице, вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Возврат за первые сутки проживания не производится, если Гость воспользовался номером, и заявил об отказе от размещения позднее 30 минут после поселения.

5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

Оплата Гостем гостиничных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в российских рублях в соответствии с действующим Прейскурантом, действующими акциями, утвержденными директором.

Оплата услуг может быть произведена путем внесения наличных денежных средств в кассу Гостиницы, кредитной картой, или безналичным путем на расчетный счет Гостиницы.

Гостиницей установлена посуточная оплата проживания, т.е. плата за проживание рассчитывается за сутки, определяемые расчетным часом (временем заезда и выезда), установленным в настоящих Правилах. Почасовая оплата проживания в Гостинице не предусмотрена.

Предоставление услуг по проживанию осуществляется при полной оплате услуг.

За поздний выезд, в случае задержки Гостя взимается дополнительная плата в следующем размере:

Не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата,
От 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток (50%),
От 12 до 24 часов после расчетного часа оплата за полные сутки,

* Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

При размещении одного клиента в двухместном номере, оплата за проживание взимается в полном объеме за двухместный номер, отдельные места в двухместных номерах не продаются.

Плата за дополнительное место в одно и двухместных номерах взимается согласно утвержденных тарифов.

За проживание детей в возрасте до 7-ми лет в одном номере с родителями без предоставления отдельного места, плата не взимается. В случае предоставления детям отдельного дополнительного места оплата производится согласно утвержденным тарифам.

В гостинице допускается проживание с домашними животными. При бронировании номера необходимо согласовать возможность проживания в номере с животным. Поселение в гостиницу с домашним животным (до 5 кг бесплатно), производится по предъявлению ветеринарного паспорта установленного образца. Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере, на территории гостиницы. Запрещено оставлять животное в номере без присмотра владельца.

Стоимость проживания домашнего животного, если вес более 5 кг - 500 руб. в сутки.

Дополнительные платные услуги, оказываемые Гостиницей, оплачиваются Гостем в соответствии с действующим Прейскурантом. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг размещается на стойке отдела бронирования и размещения.

Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются услуги:

- Вызов скорой медицинской помощи, такси, других специальных служб.
- Пользование медицинской аптечкой (находится у администратора).
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю.
- Побудка к определенному часу.
- Предоставление информации о городском транспорте, достопримечательностях города, магазинах, ресторанах.
- Пользование гладильной доской.
- Пользование Wi-Fi на всей территории Гостиницы.
- Предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
- Пользование сейфовой ячейкой на стойке отдела размещения и бронирования

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

Гости проживающие в гостинице обязаны:

— Соблюдать установленный гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг.

— Возместить ущерб, в случае нарушения обязательств по договору, утраты или повреждения имущества гостиницы. Ущерб, причиненный Гостинице по вине Гостя, возмещается не позднее даты выезда, на основании составленного Акта. Причиненный ущерб подлежит возмещению данным лицом в полном объеме согласно действующему законодательству Российской Федерации и локальным актам Исполнителя.

— При обнаружении утраты, недостачи или повреждения своих вещей, без промедления заявить об этом Администрации гостиницы.

— Строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара.

— При уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер.

— Обеспечивать доступ в номер работников Гостиницы не реже чем каждые 3 дня в течение срока проживания для проведения текущей уборки номера и смены постельного белья.

Гости проживающие в гостинице вправе:

— При обнаружении недостатков в оказанной услуге, потребовать безвозмездного устранения недостатков.

В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

— **Курить на всей территории гостиницы!**

— Оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера.

— Нахождение посторонних лиц после 23:00

— Выносить из гостиницы ключ от номера.

— Хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, пиротехнические изделия.

— Пользоваться электронагревательными приборами, не предусмотренными в гостиничном номере.

— Переставлять и передвигать предметы мебели без согласования с Администрацией Гостиницы, в случае установления данного факта Гость обязан привести номер в исходное состояние.

— Нарушать покой проживающих гостей, шуметь в ночное время: с 23-00 до 9-00;

Исполнитель обязан:

— Своевременно, качественно, и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные ими услуги. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

— Разместить в удобном для обозрения месте, номерах, информацию о гостинице, об оказываемых услугах, стоимости услуг.

— Предоставлять по первому требованию гостя «Книгу отзывов и предложений, которая находится у администратора.

— Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.

— Осуществлять:

- уборку номеров, мест общего пользования ежедневно;
- смену постельного белья в номерах категории «Люкс», «Стандарт I категории» один раз в 3 дня, смену полотенец –ежедневно;

- смену постельного белья в номерах категории «Эконом» один раз в 5 дней, смену полотенец один раз в три дня.

— Не проводить шумных мероприятий после 23 часов.

— Своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиницы.

— В случае обнаружения забытых вещей составить акт, принять все меры по возврату их владельцу. Затраты, связанные с возвратом забытых вещей, несет гость. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, а также, денежные суммы, превышающие 10 000 рублей, хранятся в Гостинице в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах. По истечении указанных сроков Гостиница вправе, направив гостю письменное уведомление, самостоятельно реализовать вещь в порядке, предусмотренном Гражданским кодексом РФ.

— Обеспечить сохранность личных вещей Гостя, внесенных в Гостиницу, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей. Внесенной в гостиницу считается вещь, помещенная в гостиничный номер, или ином, предназначенном для этого месте.

Исполнитель не несет ответственность за сохранность документов, денег, валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных в номере Гостиницы. Гостиница несет ответственность за утрату перечисленных ценностей при условии, что они были приняты Гостиницей на хранение.

Исполнитель вправе:

— Отказать Гостю в предоставлении услуг проживания, и выселить Гостя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

— Посещать 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.

— В случае истечения срока проживания Гостя в Гостинице и его отсутствии по месту проживания более 2 часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию и сделав опись имущества Гостя.

Исполнитель не несет ответственность за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения и пр.)

7. ПРЕТЕНЗИИ И СПОРЫ

— Книга отзывов и предложений находится у администратора гостиницы, и выдается по первому требованию гостя.

— Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.

— В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

— В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Гостиницы, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

— В части вопросов, не урегулированных данными Правилами, надлежит руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации, локальными актами ООО «Гостиница «Спутник».