

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке проживания

Настоящее Положение о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг (Далее – Положение, Правила) 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.

1. Основные понятия

Исполнитель – ИП Ергиева К.Ф., оказывающее комплекс услуг по организации отдыха.

Гость Отеля – гражданин, достигший 18 летнего возраста либо гражданин, не достигший 18 летнего возраста, в сопровождении законного представителя, либо с уполномоченными сопровождающими, проживающий в номере или имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Плательщик – физическое или юридическое лицо, осуществляющее оплату Услуг договору возмездного оказания услуг.

Заказчик – физическое или юридическое лицо, выступающее стороной по договору возмездного оказания услуг.

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 – невыполнение 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 – ситуация, при которой поведение гостя препятствует Исполнителю и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по предоставлению услуг и обеспечению отдыха гостям, или его (гостя) действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала или гостей, а также он (гость) нарушают нормы законодательства РФ и настоящего Положения.

2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила являются публичной офертой, адресованной неограниченному кругу лиц (любому физическому и юридическому лицу), заинтересованному в приобретении услуг. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) в случае принятия изложенных в настоящих Правилах условий и оплаты услуг, лицо, осуществляющее эти действия, производит акцепт этой оферты и становится Гостем. Фактом, подтверждающим заключение публичного договора и согласия с настоящими Правилами со стороны Заказчика – юридического лица, является оплата счёта акцепт (п.3 ст.438 ГК РФ), для Заказчика – физического лица, является оплата при осуществлении бронирования, либо оплата при размещении.

2.2. Настоящие Правила распространяются на всехGuestей и Посетителей. Принимая решение посетить номер Гость соглашается следовать настоящим Правилам.

2.3. С целью обеспечения надлежащего порядка и безопасности в зонах общего пользования осуществляется видеоконтроль.

3. Порядок бронирования

3.1. Гости размещаются круглосуточно по предварительному гарантированному бронированию по факту предоставления подтверждения о бронировании и оплаты в сроки, указанные в п.3.3. настоящих Правил, или без предварительного гарантированного бронирования (далее – негарантированное бронирование) в случае осуществления такого бронирования позднее, чем за 24 часа до дня поселения и при наличии свободных номеров, непосредственно обратившись в Службу приёма и размещения в день поселения по факту оплаты.

3.1.1. Под гарантированным бронированием понимается вид бронирования, при котором номер 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 договор прекращается

3.1.2. Под негарантированным бронированием понимается вид бронирования, при котором номер ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

3.2. Заявка Гостя на бронирование номера считается подтвержденной с момента направления на электронный адрес Гостя письменного подтверждения бронирования с указанием номера брони, даты заезда и выезда. Письменное подтверждение по Заявке Гостя направляется не позднее следующего рабочего дня с момента получения Заявки Гостя. Услуги по бронированию считаются оказанными с момента направления подтверждения бронирования Гостю, либо при негарантированном бронировании непосредственно при обращении Гостя в Службу приёма и размещения в день поселения по факту оплаты. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

3.3. Стоимость услуг по бронированию номера равна стоимости суток проживания в бронированном номере. Услуги по бронированию оплачиваются в течении 24 часов с момента подтверждения бронирования, но не позднее даты заезда (при гарантированном бронировании), а также при негарантированном бронировании.

3.4. Оплата, произведенная за услуги по бронированию, при заселении Гостя засчитывается в оплату услуг проживания только в случае, если Гость прожил количество суток в соответствии с подтверждением бронирования. В случае несвоевременного отказа от бронирования, досрочного выезда Гостя (ранее даты выезда) оплата за услуги бронирования не входит в оплату услуг проживания и взимается отдельно.

3.5. В случае не поступления предоплаты в установленные в п.3.3. настоящих Правил сроки (т.е. отказа Гостя/Заказчика оплатить бронирование), Исполнитель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления.

3.6. Гарантированное бронирование (оплаченное) действительно до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае неприбытия гостя до указанного времени, гарантированное бронирование

аннулируется.

3.7. Негарантированное бронирование действительно до 16 часов 00 минут дня заезда, в случае неприбытия гостя до указанного времени негарантированное бронирование аннулируется.

3.8. В случае опоздания или незаезда Гостя, с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости первых суток проживания на момент бронирования.

3.9. В случае переноса срока заезда и последующего отказа от Услуг, а также в случае незаезда Гостя в установленный срок, при отсутствии аннулирования бронирования, Исполнитель вправе удержать плату за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки проживания.

3.10. Возврат денежных средств за аннулированные Услуги осуществляется на основании письменного(ых) заявления(ий) поданного(ых) на имя Исполнителя, Заказчиком и/или Плательщиком Услуг. Письменное заявление подается Исполнителю при личном обращении или направляются заказным письмом посредством почтовой связи на юридический адрес Исполнителя. В заявлении обязательно указываются следующая информация:

- наименование средства размещения;
- номер бронирования, даты заезда и выезда;
- серия и номера документа, удостоверяющего личность Заказчика, место его регистрации;
- причины досрочного выезда либо отказа от получения услуг; ●
- платежные реквизиты, на которые нужно перечислить денежные средства;
- чек на об оплате услуг, по которому требуется осуществить возврат.

3.11. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются Заказчику услуг на его расчетный счет (банковскую карту) с которой была произведена оплата услуг, а в случае ее аннулирования – на расчетный счет (банковскую карту) Заказчика, указанный в заявлении.

3.12. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, Плательщиком услуг, возвращаются Плательщику услуг (при наличии письменного согласия Заказчика услуг) на его расчетный счет (банковскую карту) с которого была произведена оплата услуг, а в случае ее аннулирования – на расчетный счет (банковскую карту) Плательщика, указанный в заявлении.

Возврат денежных средств осуществляется за минусом комиссии банков и /или платежных систем, уплаченных при возврате денежных средств

Заказчику/Плательщику.

4. Порядок предоставления услуг

4.1. При заселении Гостя заполняется Регистрационная форма, которую Гость обязательно подписывает, чем подтверждает достоверность сведений о себе, а также лицах сопровождающих Гостя и своё согласие с настоящими Правилами, являющимися публичной офертой. Гостям предоставляются номера соответствующей категории, тип номера указывается в регистрационной форме.

4.2. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- г) 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;
- д) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- е) разрешения на временное проживание лица без гражданства; з) вида на жительство лица без гражданства.

4.2.1. Заселение в номер 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.

4.2.2. Заселение в номер 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).

4.3. Администрация не несёт ответственности за денежные средства и ценные вещи, оставленные без присмотра.

4.10. Площадка перед центральным входом предназначена для кратковременной остановки с целью посадки и высадки пассажиров, а также погрузки и выгрузки багажа.

4.11. Условия не позволяют размещать гостей с любыми животными.

4.12. Гости и Посетители обязаны:

- при заселении предоставить все необходимые документы, в соответствии с пунктом 4.2. настоящих Правил;
- относится бережно к имуществу;
- соблюдать морально-этические нормы, в местах массового отдыха воздерживаться от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений;
- не беспокоить других проживающих, соблюдать тишину и общественный порядок в номере, местах общего пользования и на территории;
- соблюдать чистоту и порядок;
- соблюдать требования пожарной безопасности, а также не допускать возникновения очагов возгорания;
- соблюдать настоящие Правила;
- сообщать о раннем выезде, продлении срока проживания или выезде после расчетного часа сотрудникам Службы приёма и размещения. Продление срока проживания и поздний выезд возможен при наличии свободных номеров, за отдельную плату, предусмотренную прейскурантом;
- сообщать о времени выезда, для того, чтобы процедура выезда и подготовки всех необходимых документов занимала как можно меньше времени;
- принять и оплатить оказанные услуги в полном объеме;

- в случае утраты или повреждения имущества возместить стоимость нанесённого ущерба.

4.13. Гостям и Посетителям запрещается:

- входить в любые служебные и прочие технические помещения;
- беспокоить других Гостей и Посетителей;
- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, передавать ключ от номера третьим лицам;
- самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование;
- вести на территории частную предпринимательскую и коммерческую деятельность;
- входить на территорию номера с любыми видами оружия, колющими и режущими предметами, огнеопасными и пиротехническими веществами или изделиями, включая сигнальные ракеты, файеры, петарды, газовые баллоны и предметы (химические материалы), которые могут быть использованы для изготовления пиротехнических изделий или дымов, красящими веществами, устройствами с лазерным излучением, устройствами, создающими излишний шум. Гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны представить администрации исполнителя документы, удостоверяющие данное право;
- в связи с вступлением в законную силу Федерального закона РФ от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», запрещается курить в номерах, кроме специально отведенного места для курения;
- играть в азартные игры;
- наносить вред имуществу. Стоимость разбитых, испорченных или утерянных вещей не входит в стоимость проживания и оплачивается отдельно согласно установленному прейскуранту. Утерянное или испорченное имущество, не указанное в прейскуранте, оплачивается по рыночной стоимости данного имущества;
- нарушать общественный порядок, в том числе развратными действиями, выражать явное неуважение к обществу, сопровождающееся нецензурной бранью, оскорбительными приставаниями;
- без специального разрешения в любых помещениях не разрешается осуществлять профессиональную фото- и киносъемку. К профессиональной может быть отнесена любая съемка с использованием профессиональной техники и оборудования (особенно

с использованием штативов, осветительного или другого оборудования), которая подразумевает получение снимков или видеоматериалов для использования в СМИ или на коммерческих ресурсах. Не разрешено сознательное или случайное использование изображений других Гостей в фото- или видеосъемке без предварительного согласия Гостей. Участие персонала в любой съемке осуществляется только при получении предварительного согласия.

5. Права и обязанности

5.1. Права и обязанности Исполнителя:

- своевременно и в полном объеме предоставить гостям оплаченные услуги;
- обеспечить полное соответствие санитарным и другим нормам качество и безопасность предоставляемых услуг;
- обеспечить конфиденциальность информации о гостях;
- своевременно реагировать на требования гостей об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в номере, других недостатков оказанной услуги;
- в случае аварии или выхода 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 возместить гостю стоимость оплаченных им, но не полученных услуг;
- в случае грубого нарушения правил поведения и проживания со стороны Гостя, администрация Исполнителя вправе отказать ему в дальнейшем пребывании в Отеле;
- при возврате денежных средств в силу ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также ч. 4 ст. 497 ГК РФ Исполнитель вправе удерживать с Гостя или требовать оплаты всех расходов, фактически понесенных Исполнителем при оказании услуг, в том числе комиссии банков и (или) платежных систем, уплаченные как при оплате, так и при возврате денежных средств. Возврат Гостю производится на основании заявления

5.2. Права и обязанности Гостя:

- пользоваться всеми услугами в установленном интервале режимов работы объектов Исполнителя;
- самостоятельно ознакомиться на сайте Исполнителя с информацией об

- его услугах и предложениях, включая цены;
- получать информацию по работе, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета, производить промежуточный платеж;
 - обращаться к Администратору Службы приёма и размещения по вопросам качества оказанных услуг;
 - Гость несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества Исполнителя в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

6. Стоимость и порядок оплаты услуг Исполнителя

6.1. Стоимость проживания устанавливается преискурантом. В случаях установленных законодательством Российской Федерации государственного регулирования стоимости услуг (обслуживания) период проведения мероприятий (церемоний), стоимость услуг не превышает максимально установленной стоимости для данной категории гостиницы.

6.2. Порядок расчета за проживание.

- Расчетный час – 15:00 текущих суток по местному времени. ●
- Время заезда – с 15:00 текущих суток по местному времени. ●
- Время выезда – до 12:00 текущих суток по местному времени. ●
- Гостиничные сутки – промежуток времени, между установленным временем заезда и расчетным часом.
- Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с расчетным часом – с 12:00 часов текущих суток по местному времени. ●
- При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда, бронь на номер предоставляется до расчетного часа.
- Продление срока проживания (поздний выезд):

В случае необходимости продления срока проживания в номере менее чем на одни сутки и при наличии свободных номеров (мест), оплата за поздний выезд взимается в следующем порядке:

- до 12 часов после расчетного часа (с 12:00 по 17:59) – оплата за 1/2 суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа (после 24:00) – взимается оплата за 1 полные сутки.

6.3. Исполнитель предоставляет без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

а) вызов скорой помощи;

б) побудка к определенному времени.

6.4. Гость 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, расходов на бронирование, если они не входят в указанную часть цены услуги.

6.5. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест 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 незаезда, опоздания, выезда ранее забронированного срока взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.

7. Заключительные положения

7.1. В случае не соблюдения Гостями/Заказчиком или Посетителями настоящих Правил, Исполнитель вправе отказать в размещении и оказании услуг, расторгнуть договор оказания услуг в одностороннем порядке, выселить Гостя, а также обратиться с заявлением в правоохранительные органы для принятия последним мер по привлечению к ответственности лиц в случае совершения противоправных действий, правонарушения, а также в суд для возмещения ущерба, причинённого Исполнителю.

7.2. Исполнитель не несет ответственность за сохранность документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей, оставленных без присмотра.

7.3. Нарушение требования о запрете курения на территории влечет за собой взыскание штрафа, в соответствии с законодательством Российской Федерации.