

Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Турист»** г. Ярославль 2024 год

1. Общие положения

- Настоящие правила разработаны на основании «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденные правительством РФ от 18.11.2020г. № 1853, в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг.
- Под гостиничными услугами в настоящих правилах понимается услуги по временному проживанию в Гостинице Турист, расположенной по адресу: г. Ярославль, проспект Ленина, дом 2, а также дополнительных услуг.
- Право на предоставление гостиничных услуг подтверждается наличием свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории – две звезды.
- Основные понятия, используемые в настоящих правилах, означают:
 - «**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;
 - «**заказчик**» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;
 - «**потребитель**» - физическое лицо, 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;
 - «**исполнитель**» - ООО «Гостиница «Турист».

2. Правила проживания в гостинице и оплата услуг

- Режим работы гостиницы-круглосуточный.
- Время заезда – 15:00 по местному времени
- Время выезда (расчетный час) – 12:00 по местному времени
- В гостинице установлена посуточная оплата проживания, цену номера и формы его оплаты устанавливаются исполнителем. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом.
- Гостиница предназначена для временного проживания граждан в течение согласованного срока. Предельный срок проживания для иностранных граждан – согласно законодательству РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.
- Гостиничные услуги предоставляются на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с физическим лицом, является публичным договором. Письменная форма договора считается соблюденной в случае подтверждения заявки, а также в случае уплаты заказчиком

соответствующей суммы исполнителю.

Договор на бронирование заключается путем принятия заявки:

– по e-mail: 728615@mail.ru;

– с сайта гостиницы: <http://www.turistyar.ru>;

– по телефону: +7(4852)728-615; +7(910)078-01-53;

– любым удобным для заказчика способом, в том числе через messenger позволяющем достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

Заявка подается в произвольной форме с указанием следующих сведений: срок проживания; категория номера; контактные телефоны; форма оплаты.

- Гостиница предлагает 2 вида бронирования: гарантированное и негарантированное.

При негарантированном бронировании гостиница ожидает потребителя до 18.00 дня заезда, в 18.00 бронирование аннулируется.

При гарантированном бронировании (полностью или частично оплачены услуги, согласно бронированию) гостиница ожидает до 12:00 дня, следующего за днем планируемого заезда.

В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 24 часа до даты заезда) опоздания или незаезда потребителя с него взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток.

- Плата за проживание взимается при заселении по действующим тарифам посуточно в соответствии с утверждённым временем заезда 15.00 и временем выезда 12.00
- При заезде в забронированный номер с 0.00 до 12.00. плата взимается за предыдущие сутки (ранний заезд).
- При размещении после 24.00 до 12.00 без брони, взимается плата в размере 0,5 суток. (при наличии свободных номеров)
- В случае выезда после 12.00 (время выезда) взимается оплата следующим образом: до 17.00 - взимается оплата в размере 0,5 суток; после 17.00 до 24.00 - взимается оплата в размере одних суток.

Услуга ранний заезд/поздний выезд предоставляется при наличии свободных номеров.

Продление номера больше срока, указанного в бронировании – возможно при наличии свободных номеров.

Гостиница имеет право отказать в продлении проживания (сверх предварительного бронирования) в случае отсутствия свободных номеров.

При досрочном выезде – осуществляется возврат стоимости номера при условии, что до окончания проживания осталось более 1 суток. Возврат денежных средств производится по заявлению плательщика и тем способом, которым была произведена оплата.

При размещении на дополнительном месте взимается плата, в соответствии с тарифом, который действует на день бронирования/заезда.

Размещение детей:

— дети в возрасте от 0 до 3-х лет включительно, бесплатно без предоставления места;

— дети от 4-х до 14-ти лет на основных и дополнительных местах по действующим тарифам.

- Пропуск гостей проживающих в гостиницу без оформления с 08:00 до 23:00 осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность гостя.

Проживающий несет ответственность за действия приглашенных к себе. Количество гостей в один номер не должно превышать двух.

- Оформление гостей проживающего в гостинице с 23:00 до 08:00 осуществляется только при предъявлении документа, удостоверяющего личность и оплаты проживания согласно прейскуранту гостиницы.

3. Порядок оформления проживания

- Заселение осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации:
 - 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 иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
 - документ, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - разрешение на временное проживание лица без гражданства;
 - вид 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.
- 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 гостинице не принято решение об использовании единой биометрической системы. Поэтому, заселение в гостиницу граждан Российской Федерации не осуществляется при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы.

4. Права и обязанности гостиницы

- Гостиница обязана предоставить без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
 - Вызов скорой помощи
 - Пользование аптечкой
 - Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю
 - Побудка к определённому времени
 - Предоставление кипятка
- Гостиница обязуется:
 - Своевременно и в полном объёме предоставлять оплаченные гостиничные услуги
 - Обеспечивать заявленные гостиницей качество услуг
 - Обеспечивать конфиденциальность информации о потребителях и посетителях отеля
 - Предоставить по требованию потребителя «Книгу жалоб и предложений»
 - Информация о гостинице и об услугах, предоставляемых гостиницей, находится на стойке службы приема и размещения, на официальном сайте гостиницы, в номере.
- Смена постельного белья в гостинице производится 1 раз в три дня, полотенце - 1 раз в три дня. Уборка номера с заправкой кровати проводится ежедневно в отсутствие гостя. Если гость не желает проведения уборки в его отсутствие, уборка проводится при госте в согласованное время.
- Администрация гостиницы вправе отказать в обслуживании, заселении, продлении лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения без объяснения причин.
- Администрация гостиницы в случае обнаружения забытых вещей принимает меры к возврату их владельцу.
Если владелец не найден:
 - забытые вещи по истечению 6 месяцев утилизируются
 - запечатанные продукты питания утилизируются по истечению трёх суток.

5. Права и обязанности потребителя

Потребитель обязан:

- Соблюдать установленный порядок проживания в гостинице
- Соблюдать общественный порядок, режим тишины.
- При уходе из номера обязаны закрыть водозаборные краны и окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы; сдать администратору ключ от номера.
- Производить оплату дополнительных услуг, которые не входят в стоимость номера.
- При выезде из гостиницы проживающий обязан произвести полный расчет за предоставленные ему услуги, а также сдать ключ администратору.
- Гости обязаны соблюдать правила пожарной безопасности, бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы, поддерживать чистоту и порядок.

- В случае порчи или утери имущества гостиницы, гость возмещает стоимость нанесенного ущерба согласно утвержденных цен на имущество, находящееся в номере.
- Размещение с животными возможно по предварительному запросу. Размещение в номерах Первой категории при наличии возможности. Взимается оплата за дополнительную уборку номера согласно тарифам на проживание.

В гостинице запрещено:

- Курение на всей территории гостиницы запрещено (согласно Федеральному закону № 15 от 23.02.2013г.). В случае нарушения данного пункта гостиница в праве взимать с проживающего дополнительную плату за антитабачную обработку помещения. При ложном срабатывании датчиков пожарной сигнализации и выезда пожарной бригады дополнительно взимается штраф, установленный администрацией.
- Пользоваться в номере нагревательными приборами (кипятильником, электрочайником, мультиваркой и т.д.), за исключением приборов, которые выданы гостиницей во временное пользование.
- оставлять в номерах посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключи от номеров.
- оставлять посторонних лиц в номере после 23.00 часов без соответствующего оформления.
- Хранить в номере громоздкие вещи и легковоспламеняющиеся материалы, оружие.
- Переставлять мебель в номере.
- Выносить из номера мебель, постельные принадлежности и прочее имущество гостиницы.
- Распивать спиртные напитки в местах общего пользования (холл, лестницы, коридоры и т.д.)

В случае нарушения правил внутреннего распорядка гостиницы «Турист», гость может быть выселен, без возврата ранее оплаченных денежных средств (не более чем за сутки).

Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты гостинице фактически понесенных им расходов.

6. Предоставление льгот

- Право на внеочередное заселение в гостиницу имеют: Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы.
- Ветеранам ВОВ, героям РФ предоставляется скидка в размере 5% от стоимости гостиничных услуг – при предъявлении оригиналов документов, подтверждающих право на льготу.