

## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В МУП ГОСТИНИЦА "ОКТЯБРЬСКАЯ"

### ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПРАВИЛАХ:

"гостиничные услуги" - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;

"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);

"гость" - лицо, имеющее подтверждение о бронировании номера в гостинице и право на размещение в гостинице;

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

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ:**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ».

1.2. Учредителем МУП гостиница "Октябрьская" является КУМИ Администрации муниципального образования "Устьянский муниципальный район" Архангельской области.

1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между МУП гостиница "Октябрьская" и потребителями, услуги по временному проживанию в МУП гостиница «Октябрьская», по адресу: Архангельская обл, Устьянский район, р.п.Октябрьский, ул Магистральная 1а (далее – «Гостиница»), а также связанные с ними дополнительные услуги.

### **2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ:**

#### **2.1. Бронирование.**

*При желании Гость может забронировать номер в Гостинице, оплатив его до заселения (гарантированное бронирование), либо без оплаты (негарантированное бронирование)*

2.1.1. Гостиница заключает с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.

2.1.2. Гостиница предоставляет возможность гарантированного (оплаченного) бронирования номеров. Заявки на бронирование принимаются дежурным администратором Гостиницы на адрес электронной почты: [fomina.hotel-okt@yandex.ru](mailto:fomina.hotel-okt@yandex.ru) или по факсу 8 (81855)5-18-69, 5-19-47. Заявка должна содержать: Ф.И.О., паспортные данные Гостя, контактные e-mail, телефон, факс, категорию и количество номеров, даты проживания, формы оплаты, а по желанию Гостя - дополнительные услуги. Изменение ранее сделанной заявки направляется в такой же форме, как и первоначальная заявка.

2.1.3. Гостиница высылает подтверждение бронирования по возможности немедленно, но в любом случае не позднее 1 суток с момента получения заявки, в электронном виде или по факсу.

2.1.4. Гарантированное бронирование сохраняется за Гостем на протяжении первых суток размещения (до расчетного часа (12-00) дня, следующего за днем заезда). При неприбытии или поздней (несвоевременной) аннуляции бронирования, Гостиница производит возврат Гостю произведенной предоплаты за вычетом неустойки (как правило стоимость первых суток размещения) и в соответствии с условиями бронирования Гостиницы.

2.1.5. Предоплата при гарантированном бронировании производится безналично банковским переводом или кредитной картой, а также любым другим способом наличной или безналичной оплаты. Платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет Гостиницы за сутки до заезда. В случае неоплаты в установленные сроки бронирование считается аннулированным без предварительного предупреждения.

2.1.6. Негарантированное бронирование – бронирование Гостиницы, при котором первая оплата производится Гостем по прибытии в Гостиницу у стойки. Негарантированное бронирование происходит после получения Гостем подтверждения бронирования от Гостиницы на условиях отсутствия финансовых гарантий гостя. В подтверждении обязательно указывается номер бронирования, сроки и условия заезда, калькуляция стоимости заказанного размещения.

2.1.7. Негарантированное бронирование сохраняется за клиентом до 18 часов 00 минут по местному времени указанного дня заезда. При неприбытии до 18 часов 00 минут по местному времени бронирование автоматически аннулируется.

Обязательства Гостиницы по размещению прекращаются, а размещение производится при наличии мест на общих основаниях.

2.1. 8. Финансовых обязательств между Гостиницей и Гостем при негарантированном бронировании не возникает.

#### **2.2. Заключение договора**

2.2.1. Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, 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, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) 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;
- е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- з) вида на жительство лица без гражданства.

2.2.2. Договор заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

- а) наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество (если имеется), 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).

2.2.3. При оформлении проживания в гостинице Гость ставит свою подпись на анкете (форма № 5), администратор Гостиницы выдаёт карту гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг.

2.2.4. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, но не более чем на 180 дней, а для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

2.2.5. При наличии свободных мест, по желанию гостей, одному лицу может предоставляться номер на два места с полной оплатой стоимости номера.

2.2.6. Право на внеочередное обслуживание в гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды I группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения;
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

### **2.3. Заезд .**

2.3.1. Время заезда – 12.00 по московскому времени, если при бронировании не было оговорено иное время заезда. К установленному времени заезда, Гостиница обязана предоставить забронированный номер согласованной категории. Право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории остается за администрацией гостиницы.

2.3.2. При наличии свободных номеров возможен ранний заезд (до расчетного часа), с почасовой оплатой по прейскуранту.

- при раннем заезде с 00.00 часов до 06.00 - плата за 0,5 суток (12 часов)

- при раннем заезде с 06.00 часов до 12.00 (расчетный час). - плата за 0,25 суток (6 часов)

### **2.4. Оплата**

2.4.1. Оплата услуг Гостиницы осуществляется согласно действующему прейскуранту, в рублях РФ, наличными деньгами или в безналичном порядке, а также по пластиковым карточкам. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12.00. текущих суток по московскому времени. При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки.

2.4.2. Услуги проживания, если они не были оплачены заранее, оплачиваются Гостем при заезде в полном объеме.

2.4.3. Цены за проживание в Гостинице устанавливаются постановлением Администрации МО «Устьянский муниципальный район» за номер в сутки.

2.4.4. В случае невозможности предоставления Гостиницей номера согласно условиям подтвержденной брони, Гостиница предоставляет клиенту гостиничный номер более высокой категории без дополнительной оплаты.

2.4.5. Не взимается плата за проживание детей в возрасте до 7 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места, а также при предоставлении детской кровати детям до 4 лет. При предоставлении дополнительного места детям от 7 до 14 лет плата взимается согласно ценам за проживание в Гостинице.

2.4.6. Гостиница предлагает гостям дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно перечню услуг (перечень услуг находится в номерах в информационной папке гостя).

2.4.7. Оплата дополнительных услуг осуществляется по факту их оказания.

### **2.5. Правила пользования услугами**

Права и обязанности проживающих гостей.

Гость обязан:

- 2.5.1. Соблюдать установленный гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- 2.5.2. Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
- 2.5.3. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами;
- 2.5.4. При обнаружении утраты, недостачи или повреждения своих вещей, без промедления заявить об этом администрации гостиницы;
- 2.5.5. Не беспокоить других гостей, проживающих в гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в гостинице;
- 2.5.6. Не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы;
- 2.5.7. При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Гостиницы;
- 2.5.8. Строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- 2.5.9. Своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- 2.5.10. При уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- 2.5.11. При выезде из гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного администратора Службы размещения о своем выезде и сдать ключ дежурному администратору.
- 2.5.12. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, и имеющие такое оружие при себе, обязаны по требованию администрации Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право.
- 2.5.13. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков.
- 2.5.14. Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.
- 2.5.15. В гостинице запрещается:
  - а) оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
  - б) выносить из гостиницы ключ от номера;
  - в) хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
  - г) хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
  - д) переставлять мебель в номере;
  - е) нарушать покой проживающих гостей в ночное время: с 23-00 до 07.00;
  - ж) постояльцем гостиницы запрещается приглашать в номер посторонних лиц с 23.00 до 06.00 без уведомления администратора гостиницы. Пребывание приглашенных лиц с 23.00 до 06.00 разрешается только с регистрацией в установленном порядке;
  - и) приглашенные в номер посторонние лица (не зарегистрированные) обязаны предъявить администратору гостиницы документ, удостоверяющий личность приглашенного. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, встреча должна проходить в фойе гостиницы.
- 2.5.16. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а так же в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка.
- 2.5.17. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

## **2.6. Выезд**

2.6.1. Время выезда – не позднее 12.00 по московскому времени. При выезде из гостиницы гостю надлежит обратиться к администратору гостиницы для прохождения процедуры приёма-сдачи номера, которая может занять 5-10 минут и включает в себя:

- осмотр номера на предмет целостности имущества Гостиницы;
- окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги,
- сдача ключа от номера администратору Гостиницы.

2.6.2. Поздний выезд возможен только при наличии свободных номеров. За поздний выезд 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,

2.6.3. При условии раннего заезда и позднего выезда плата взимается:

- 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,

2.6.4. В случае незапланированного продления срока проживания более чем на сутки, Гостиница вправе предложить Гостю другой номер (дополнительное место в номере), а при отсутствии свободных номеров – отказать в размещении.

### **3. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЯ В НОМЕРЕ ГОСТИНИЦЫ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ:**

3.1. Гостиница оставляет за собой право определять, возможно ли проживание данного домашнего животного в гостиничном номере. Проживание в Гостинице с дикими животными запрещено. Под определение «Домашнее животное» попадают мелкие породы собак и кошки весом до 5 кг.

3.2. В Гостинице разрешено проживание людей с ограниченными возможностями и обслуживающими их нужды собаками поводырями.

3.3. Разрешено нахождение на территории Гостиницы животных специальных полицейских подразделений.

3.4. При поселении в Гостиницу с домашними животными, Гость обязан ознакомиться с «Правилами проживания гостей с домашними животными» и поставить подпись, подтверждающую согласие с данными правилами.

3.5. Гости, прибывшие в Гостиницу с домашними животными должны иметь справку от ветеринарного врача с отметкой обо всех прививках или предъявить ветеринарный паспорт установленного образца.

3.6. Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере, на территории Гостиницы: Гость обязан привезти с собой специальный коврик или специальную клетку для домашнего животного. Выгул домашних животных на территории Гостиницы и на газонах – строго запрещен. Для кормления домашних животных Гость обязан привезти с собой специальную посуду. Для туалета кошек и собак Гость обязан привезти с собой специальный лоток. Кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Гостинице – строго запрещается. При отсутствии специальной клетки для домашнего животного, запрещается оставлять домашних животных без присмотра хозяев в гостиничном номере, холле корпуса, на территории Гостиницы. Запрещается брать с собой домашних животных в места общего пользования. Запрещается мыть домашних животных в душевых кабинках номера, использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Гостинице.

3.7. Гостиница оставляет за собой право расторгнуть договор с Гостем, проживающим с домашним животным в случае нарушения правил проживания; агрессивного, шумного поведения домашнего животного.

### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ГОСТИНИЦЫ**

4.1. Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о контролирующей организации.

4.2. Гостиница обязана информировать гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

4.3. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

4.4. В зависимости от категории номера Гостям могут быть предоставлены без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

-наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения номера (в зависимости от категории);

-смена полотенец и постельного белья (в зависимости от категории), но не реже одного раза в 5 дней;

-наличие в номере телевизора, холодильника;

-вызов скорой помощи;

-пользование медицинской аптечкой;

-побудка к определенному времени;

-заказ завтрака, обеда, ужина в кафе, ресторане;

-вызов такси;

-предоставление кипятка, иголок, ниток, комплекта посуды и столовых приборов.

4.5. Гостиница вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

4.6. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, регистрируются в специальном журнале, составляется акт, помещаются Гостиницей. на хранение в пригодное для этих целей помещение. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Гостиницы в присутствии сотрудников Гостиницы. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Гостиницы располагает информацией о месте его нахождения.

4.7 Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба гостинице.

4.8. Гостиница обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере. 4.9 В случае обнаружения забытых вещей Гостиница принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 6 месяцев.

4.9. При отсутствии гостя по месту проживания более суток или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа выезда, администрация гостиницы вправе создать комиссию и произвести опись имущества, находящегося в номере.

Обнаруженные материальные ценности гостя расцениваются как забытые и в их отношении принимаются меры, предусмотренные п. 4.9 настоящих Правил.

4.10. Гостиница обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг требованиям действующего законодательства, санитарным, противопожарным и иным обязательным нормам и правилам.

4.11. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.

4.12. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиницы.

#### **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.**

5.1 Гостиница отвечает за утрату, недостачу или повреждение принадлежащих Гостю вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

5.2 Внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная работникам Гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

5.3 Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администратору Гостиницы. В противном случае Гостиница не несет ответственности за несохранность вещей.

5.4. Ущерб, причиненный имуществу Гостиницы по вине Гостя возмещается не позднее даты выезда. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Гостиницы на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах, один из которых передается гостю.

5.5. При проживании в Гостинице Гостю выдаются документы в соответствии с действующим законодательством, при этом счет на услуги Гостиницы, заверяется подписью полномочного должностного лица Гостиницы и печатью Гостиницы «Для документов». В стоимость гостиничного номера плата за дополнительные услуги не включается.

5.6. При проживании в Гостинице Гостя, находящегося в служебной командировке и предъявлении в Гостинице командировочного удостоверения для предоставления отметок о датах заселения в Гостиницу и выезда из нее, данные отметки заверяются подписью полномочного должностного лица Гостиницы и печатью Гостиницы «Для документов».

#### **6. ПРЕТЕНЗИИ И СПОРЫ.**

6.1. Книга отзывов и предложений находится в Уголке потребителя гостиницы и выдается по первому требованию гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. Если администрации Гостиницы не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, Гость имеет право при наличии акта о выявленных нарушениях в течение 14 дней со дня их обнаружения предъявить свои претензии.

6.5. При отсутствии упомянутого выше акта рекламация не может быть принята к рассмотрению.