

Утверждаю

Директор ИП Видгоф А.Б.

Родионов А.А.

ВИДГОФ

Анна Борисовна

* * *

«15» февраля 2024 года

Правила проживания и пользования гостиничными услугами в парк-отеле «Березка»

Общие положения

1. Настоящие правила проживания и пользования гостиничными услугами парк-отеля «Берёзка» разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ «ОБ утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18 ноября 2020 г. №1853 и Законом РФ («О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г. № 2300-1), регулирующие правоотношения между исполнителем - Индивидуальным предпринимателем Видгоф Анной Борисовной и потребителями.

2. Настоящие Правила являются обязательными для исполнения потребителями и исполнителем.

3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

- Парк-отель «Березка» (далее - гостиница) – имущественный комплекс (здание гостиницы, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг, расположенный по адресу: Челябинская область, поселок Смолино, улица Чапаева, дом 118, телефон +7 351 274 44 00;
 - «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» - Индивидуальный предприниматель Видгоф Анна Борисовна (ИНН 745216156540), предоставляющий потребителям гостиничные услуги;
 - «Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее – договор) в пользу потребителя;
 - «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 потребителям;
 - «Расчетный час» - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя;
 - «Бронирование» - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;
 - «Администрация гостиницы» - руководители высшего звена управления гостиницей.
4. Режим работы гостиницы и предприятий общественного питания – ежедневный, круглосуточный.
5. Режим работы фитнес-центра – ежедневно с 07:00 до 23:00.

6. Исполнитель вправе изменить режим работы предприятий общественного питания, при этом разместив информацию об изменениях в доступном для потребителя месте.

7. Настоящие Правила являются публичной офертой гостиницы, то есть предложением заключить договор предоставления гостиничных услуг гостиницей на условиях, предусмотренных настоящими правилами. Срок действия оферты не ограничен.

8. Если иное не предусмотрено настоящими правилами, подписание потребителем анкеты/регистрационной карты, получение заказчиком (потребителем) подтверждения гостиницей заявки, направленной заказчику (потребителю), совершение заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг гостиницы (в том числе, но не ограничиваясь уплате заказчиком (потребителем) соответствующей суммы гостинице), является полным согласием (акцептом оферты гостиницы) заказчика (потребителя) с настоящими Правилами. При принятии заказчиком (потребителем) оферты гостиницы, договор предоставления гостиницей гостиничных услуг считается заключённым в письменной форме.

Бронирование номеров

1. Бронирование проживания в гостинице осуществляется путем направления заявки любым доступным способом: с помощью телефонной связи, электронной почты, через официальный сайт гостиницы или аккаунты в социальных сетях, через посредников (онлайн-площадки для бронирования туристических услуг или туристические агентства), а также непосредственно у стойки службы приема гостиницы.

2. Отказ от ранее забронированных услуг проживания в гостинице осуществляется потребителем в письменной (электронная почта) или в устной форме (по телефону), если иное не предусмотрено условиями бронирования.

3. Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

- 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 договор прекращается;
- негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

4. При бронировании потребитель выбирает категорию номера. Право предоставления конкретного номера из выбранной потребителем категории остается за администратором службы приема или менеджером отдела бронирования.

5. Администрация гостиницы вправе произвести замену предоставленного потребителю номера в гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого номера в экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

Общие правила заселения потребителей

1. Исполнитель обеспечивает соответствие качества предоставляемых услуг требованиям действующих в РФ нормативных актов.

2. Исполнитель обязуется зарегистрировать потребителя при заезде. Регистрация осуществляется в соответствии с нормативными актами Российской Федерации.

3. 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

4. При заезде потребитель должен предъявить сотруднику службы приема оригиналы документов, удостоверяющих личность на каждого фактически проживающего потребителя.

5. Документами, удостоверяющими личность, являются:

- паспорт гражданина РФ;
- паспорт гражданина СССР до его замены на паспорт гражданина РФ;
- свидетельство о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- заграничный паспорт гражданина РФ – для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, удостоверяющий его личность;
- документ, удостоверяющий личность лица без гражданства;
- вид на жительства лица без гражданства.

6. 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, при условии предоставления таким сопровождающим лицом нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

7. Лицам с 14 до 18 лет услуги размещения без сопровождения родителей и/или законных представителей могут быть предоставлены при условии предоставления нотариально заверенного согласия родителей или законных представителей (одного из них).

8. При отсутствии соответствующих документов администрация гостиницы вправе отказать потребителям в заселении.

9. Исполнитель обязан при заезде оформить анкету/регистрационную карту, которая после подписания потребителем остается у исполнителя (потребителю предоставляется копия по его желанию).

10. Анкета/регистрационная карта содержит:

- название гостиницы;
- наименование и сведения о государственной регистрации исполнителя;
- фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя;
- сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);
- продолжительность проживания;
- иные данные по усмотрению исполнителя;
- согласие/несогласие на обработку персональных данных;
- подпись потребителя.

11. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность персональных данных потребителя и гарантирует, что передача его персональных данных будет только в целях исполнения обязанностей, возложенных законодательством Российской Федерации на гостиницу.

12. Расчетный час начала обслуживания (заезда) – 14:00 часов по местному времени. Ранний заезд до расчетного часа возможен при наличии подготовленного номера (предусмотрена дополнительная плата за ранний заезд согласно установленным тарифам).

Расчетный час освобождения номера (выезда) – 12:00 часов по местному времени. Поздний выезд возможен при наличии свободных номеров и оплачивается отдельно согласно установленным тарифам.

Продление пребывания возможно только при наличии свободных номеров (мест). При намерении продлить срок проживания потребителю необходимо сообщить об этом в службу приема до расчетного часа (12:00 часов по местному времени). В случае отсутствия свободных номеров (мест) гостиница вправе отказать в продлении срока проживания.

13. Исполнитель оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

14. По просьбе потребителя в номере может быть предоставлено дополнительное место, оплата за это место взимается в соответствии с действующим прейскурантом.

15. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.

Порядок оплаты

1. Оплата гостиничных и иных сопутствующих услуг осуществляется потребителями в соответствии с прейскурантами/меню, утвержденными исполнителем.

2. Оплата может быть произведена путем внесения наличных денежных средств в кассу гостиницы (зона ресепшн), банковской картой через платежный терминал или безналичным путем на расчетный счет исполнителя.

3. Оплата проживания в гостинице посуточная и взимается за каждую ночь (сутки) в соответствии с расчетным часом 12:00 текущих суток по местному времени. При проживании менее суток плата взимается за полные сутки независимо от расчетного часа.

4. За проживание детей в возрасте до 3 лет оплата не взимается; при проживании детей от 4 лет оплата взимается в соответствии с действующим прейскурантом.

5. В случае если потребитель воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения позднее одного часа после заселения, возврат оплаты первых суток проживания не производится. При выезде потребителя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (не менее чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается потребителю по его письменному заявлению.

6. Без дополнительной оплаты потребителю предоставляются услуги:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- вызов такси.

7. В случае, когда потребитель оплатил услуги по безналичному расчету или с помощью банковской карты, денежные средства будут возвращены потребителю по заявлению в течение 10 (десяти) дней со дня оформления возврата.

8. Исполнитель имеет право запросить с потребителя дополнительные денежные средства в качестве депозита за сохранность имущества в номере и наполненный мини бар. Депозит

возвращается потребителю в момент выезда из номера, в случае если всё имущество в номере находится в целостности.

Права потребителя

1. Получить необходимую и достоверную информацию о предоставляемых исполнителем услугах, их стоимости и режиме работы гостиницы.
2. Свободно перемещаться по общественным зонам и территории гостиницы.
3. Пользоваться всеми объектами гостиницы в установленном режиме работы.
4. Производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.
5. Обращаться с предложением по улучшению работы гостиницы.

Обязанности потребителя

1. Соблюдать установленный гостиницей порядок проживания.
2. В период нахождения в гостинице соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в общественных местах (за исключением баров, ресторанов) от употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать права других потребителей, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал. В период с 22:00 до 06:00 в будние дни и в период с 23:00 до 08:00 в выходные дни соблюдать тишину и не создавать неудобства другим потребителям.
3. Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию, объектам благоустройства и зеленым насаждениям на территории гостиницы.
4. Соблюдать правила пожарной безопасности.
5. Покидая номер, закрывать краны, окна, выключать свет и электроприборы.
6. В случае аварийной ситуации допускать в номер работников эксплуатационных организаций и представителей гостиницы для осмотра технического и санитарного состояния помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ.
7. Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные исполнителем платные услуги, не включенные в стоимость номера.
8. По истечении оплаченного срока проживания освободить номер.
9. Курить только в установленных для этого местах.
10. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер возмещения определяется в соответствии с действующим в гостинице прейскурантом стоимости порчи и утраты имущества.
11. Содержать в номере животных, птиц и т.п. разрешается только после согласования с администрацией гостиницы. Услуга содержания может быть платной. Хозяин животного обязан самостоятельно производить уборку за своим питомцем, использовать собственную посуду и предметы туалета.
12. При выявлении у потребителя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в гостинице и обратиться в лечебное учреждение.

Обязанности гостиницы

1. Обеспечивать заявленное гостиницей качество предоставляемых услуг.
2. Представлять полную информацию об услугах, оказываемых гостиницей, и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «папке гостя» и в «уголке потребителя» в холле гостинице.

3. Предоставлять по первому требованию потребителя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на ресепшен гостинице.

4. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия потребителя.

5. Обеспечивать ежедневную уборку номера, смену постельного белья не реже чем 1 раз в 2 дня, смену полотенец- ежедневно. По просьбе потребителя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.

6. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы потребителя, принимать меры по этим жалобам.

7. Обеспечить конфиденциальность информации о потребителе и его посетителях.

8. Своевременно реагировать на просьбы потребителя в устраниении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры гостиницы.

9. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности замены номера вернуть уплаченные денежные средства, пропорционально времени проживания.

Дополнительная информация об условиях проживания

1. Вне очереди, при наличии свободных номеров, в гостинице размещаются:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы;
- Участники Великой Отечественной войны;
- Инвалиды первой, второй и третьей групп и сопровождающие их лица.

2. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, должен немедленно заявить об этом в службу приема гостиницы и при необходимости совместно с исполнителем обратиться в полицию.

3. В случае обнаружение забытых потребителем вещей администратор гостиницы незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если он известен. Гостиница хранит забытые вещи в течение 3-х месяцев. Ценные вещи и деньги хранятся гостиницей 6 месяцев.

4. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

В гостинице запрещено:

1. Оставлять в номере приглашенных лиц в отсутствие потребителя. Приглашенные лица могут находиться в гостинице в период с 09:00 часов до 21:00 часов. При необходимости посторонним лицам остаться в гостинице после 21:00 часов, их дальнейшее пребывание возможно исключительно при условии их регистрации и оплаты дополнительного места (в случае если подселение позволяет категория номера) либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров). Потребитель несет ответственность как за своевременный уход приглашенных, так и за соблюдение ими правил проживания в гостинице.

2. Передавать посторонним лицам ключ от номера.

3. Использовать не входящие в перечень оборудования номера электротехнические и электронагревательные приборы (телевизоры, аудио- и видеомагнитофоны, электрокипятильники, электрочайники, электрокофеварки, электроплиты и т.п.). В целях обеспечения противопожарной безопасности администрация гостиницы оставляет за собой право изъятия указанных приборов на хранение до выезда потребителя из гостиницы.

4. Носить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие и ядовитые вещества. Потребители, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации гостиницы. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».

5. Переставлять и передвигать мебель в номере без согласования со службой приема гостиницы.

6. Выносить из номеров принадлежащее гостинице имущество.

7. Распивать алкогольные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях гостиницы (лобби, холлы этажей, рестораны, фитнес центр и остальная территория).

8. Находиться на территории гостиницы лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.

9. Курить на территории гостиницы и в иных помещениях, а также в неустановленных для этого местах в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013г. № 15- ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» не только средств, содержащих табак, но также и электронные средства курения, такие как: кальян, электронные сигареты, «вейп». Все номера гостиницы – строго некурящие. В случае курения в номере взимается дополнительная оплата в размере 15 000 рублей за внеплановую уборку номера и устранения запаха дыма.

10. Хранить в номере громоздкие вещи, ядовитые, взрывчатые и пожароопасные вещества.

11. В случае нарушений условий, указанных в вышеуказанных пунктах, исполнитель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, без возмещения ранее оплаченной стоимости проживания.

Ответственность сторон

1. Администрация гостиницы имеет право отказать потребителю в предоставлении каких-либо услуг в случае проявления с его стороны в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

2. В случае отсутствия потребителя в номере по истечении срока проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок) более 3-х часов администрация гостиницы вправе принять решение о создании комиссии и произвести опись имущества потребителя, оставленного в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и остальных вещей помещаются в камеру хранения.

3. Исполнитель не несет ответственности за здоровье потребителя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне гостиницы.

4. Исполнитель не несет ответственности за травмы потребителя, полученные им по его вине или неосторожности.

5. Исполнитель не несет ответственность за сохранность неразмещенных в сейфе документов, денег, иных валютных ценностей и других ценных вещей.

6. Потребитель обязан возместить гостинице вред, причиненный им или приглашенными им лицами, в полном объеме путем возмещения убытков.

Контроль за соблюдением Правил проживания в гостинице осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.