

ИП Шарыпов А.Н. гостиница «Вьюга»  
от «25» декабря 2019г. М.Н. подпись



## Приказ № 4

Приказываю: утвердить с 25 декабря 2019г. правила предоставления гостиничных услуг, порядок оформления проживания в отеле и оплаты услуг, правила и обязанности проживающих гостей.

### Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Вьюга»

#### I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг ИП Шарыпов А.Н. гостиницы «Вьюга» разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-И «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ».

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее - гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем - ИП Шарыпов А.Н. гостиница «Вьюга», расположенный по адресу: Вологодская область, г.Великий Устюг, Марденгское с/с, Вотчина Деда Мороза (далее – гостиница), который оказывает гостиничные услуги потребителям.

1.3. Режим работы гостиницы – круглосуточный.

#### II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в отеле и оплаты услуг

2.1. Гостиница вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице 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 потребителя.

2.2. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя (см. п.2.3.). При оформлении проживания в гостинице гость ставит свою подпись на регистрационном бланке гостя, а администратор-портье Службы приема и размещения выдаёт карту гостя (далее "Ключ"), подтверждающую заключение договора на оказание услуг.

2.3. Номер в гостинице предоставляется гостям по предъявлении паспорта гражданина РФ, детям до 14 лет - свидетельства о рождении, военнослужащим - удостоверения личности или военного билета, а для иностранных граждан – гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами).

- 2.4. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.
- 2.5. Расчетный час в гостинице – 12.00 часов по московскому времени. Время заезда – 14.00 по московскому времени.
- 2.6. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги.
- 2.7. При наличии свободных мест, по желанию гостей, одному лицу может предоставляться номер на два места с полной оплатой стоимости номера.
- 2.8. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12.00 текущих суток по московскому времени.
- 2.8.2. В случае опоздания или незаезда гостя в отель с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.
- 2.9. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.
- 2.10. За проживание детей в возрасте до 5-ти лет в одном номере с родителями без предоставления отдельного места плата не взимается.
- 2.11. Дополнительное место предоставляется детям от 5 лет до 14 лет только по согласованию с администрацией отеля и оплачивается согласно действующему прейскуранту цен, утвержденного приказом Директора гостиницы ИП Шарыпова А.Н.(гостиница «Выюга»). Стоимость дополнительного места 500р.
- 2.11.1.Оплата за проживание и дополнительные услуги производится в рублях РФ за наличный, безналичный расчет и кредитными картами, путём перевода на карту собственника гостиницы.
- 2.11.2. Кассовый чек выдается на руки сразу после оплаты, а счёт - при выезде из отеля.
- 2.12.При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, и сдает ключ от номера администратору Службы размещения.
- 2.13.Посещение проживающих в отеле третьими лицами разрешается с согласия проживающего Гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено до 23.00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00, он должен предъявить на стойке портфель паспорт гражданина РФ.
- 2.14.Книга отзывов и предложений находится в уголке потребителя и доступна неограниченному кругу лиц.

### **III. Права и обязанности проживающих гостей**

- 3.1. Право на внеочередное обслуживание в отеле имеют:
- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
  - инвалиды детства, инвалиды 1 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 (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- 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.

### 3.2. Гость обязан:

- соблюдать установленный отелем порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию отеля;
- не беспокоить других гостей, проживающих в отеле, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в отеле;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования отеля;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер гостиницы (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно - эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.).
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать 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;
- при уходе из номера закрыть водозaborные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при выезде из отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного администратора Службы размещения о своем выезде и сдать ключ дежурному администратору.
- Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества отеля, согласно действующему «Прейскуранту цен на порчу гостиничного имущества», в соответствии с законодательством РФ, а так же нести ответственность за иные нарушения. 3.3. Гость при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:
  - безвозмездного устранения недостатков;
  - соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу. 3.3.1. Гость в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб, в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения. 3.4. В отеле запрещается:
    - оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;

- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться электронагревательными приборами;
- переставлять мебель в номере;
- нарушать покой проживающих гостей после 23-00;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением