

«Утверждаю»
Зам.генерального директора
ООО «КДМ»
Стадникова И.А.

Правила предоставления услуг в гостинице «Молодёжная»

I. Общие положения

1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей", «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (Постановление Правительства №1085 от 09.10.2015) и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг.

2. Гостиница (Исполнитель) предоставляет услуги в соответствии с присвоенной категорией.

3. Гостиница предоставляет для временного проживания номера следующих категорий: «стандарт» одно- и двухместный, «студия», «ЛЮКС».

4. Обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы, производится круглосуточно.

II. Информация об услугах

5. Гостиница производит размещение потребителей услуг на основе заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной, электронной и иной связи с обязательным подтверждением бронирования. Гостиница не гарантирует размещение без предварительного бронирования.

6. Бронирование считается оформленным с момента получения потребителем подтверждения.

Потребитель вправе аннулировать заявку на бронирование не позднее 24 часов до предполагаемого заезда. Аннуляция заявки производится письменно.

7. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

8. Время заезда: 14.00 часов местного времени, время выезда – 12.00 часов оплаченных суток. При опоздании потребителя более чем на 6 часов заявка на бронирование аннулируется.

9. Цена номера устанавливается одинаковой для всех потребителей.

Категории потребителей, которым установлены льготы:

- дети до 7 лет, прибывшие с родителями, проживают бесплатно без предоставления дополнительного места;
- скидка 50% участникам Великой Отечественной войны, Героям России;
- скидка 30% инвалидам (при наличии удостоверения);
- скидка 20% ветеранам труда (при наличии удостоверения);
- скидка 20% экипажам воздушных судов авиакомпаний;
- скидка 20% туристическим группам более 30 человек при размещении не менее двух ночей.

10. Для спортивных команд и творческих коллективов могут применяться специальные цены.

11. Договор об оказании услуг с юридическими и физическими лицами даёт им право на первоочередное размещение в гостинице.

12. Несовершеннолетние дети могут останавливаться в гостинице только в сопровождении взрослых и при наличии документов.

13. Договор на размещения в гостинице осуществляется при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность (паспорт гражданина РФ, свидетельство о рождении, паспорт иностранного гражданина, разрешение на временное проживание, вид на жительство). Размещение производится в соответствии с законодательством РФ и требованиями миграционного учёта.

14. В гостинице не установлен предельный срок проживания.

15. В гостинице разрешено проживание с животными при наличии у них ветеринарного паспорта и специального контейнера. Проживание животных оплачивается дополнительно.

16. Цена номера, перечень услуг, которые входят в цену номера устанавливается Исполнителем самостоятельно.

17. Порядок оплаты:

- расчетный час в гостинице: 12.00 часов местного времени;
- взимается плата в размере 0,5 суточной стоимости номера за подготовку номера к раннему заезду (до 12 часов);
- в случае задержки выезда: до 14.00 часов плата не взимается; после 14.00 часов взимается плата в размере 0,5 суточной стоимости номера;
- при отсутствии вовремя снятого бронирования потребитель обязуется оплатить гостиничные услуги, даже если он ими не воспользовался;
- в случае опоздания потребителя взимается плата в размере суточной стоимости номера за простой;
- оплата за бронирование в гостинице не взимается;
- гостиница применяет упрощенную систему налогообложения, работает без НДС.

18. В гостинице действуют различные виды тарифов (утверждаются руководителем). Специальные цены, скидки, комиссионное вознаграждение рассчитываются от основной цены – полного тарифа (Rack rate).

19. Потребитель обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме. Оплата в полном объеме или частично производится при заключении договора.

III. Порядок предоставления услуг

20. Гостиница бесплатно предоставляет следующие услуги: вызов скорой помощи, аптечка, доставка в номер корреспонденции, побудка, предоставление кипятка, иголок с нитками, посуды и столовых приборов, дополнительного одеяла и подушек.

21. В гостинице установлен следующий порядок проживания:

- проживать в номере может только зарегистрированный в гостинице потребитель;
- дополнительное место в номере подлежит оплате;

- потребитель обязан соблюдать установленный в гостинице порядок проживания, правила пожарной безопасности;

- потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов;

- исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесённые им расходы.

22. В гостинице установлен следующий порядок учета, хранения и утилизации забытых вещей:

- на забытую вещь составляется акт, в котором указывается наименование вещи, фамилия гостя, номер его комнаты и сроки проживания;

- забытые вещи сдаются на хранение заведующему гостиничным хозяйством и хранятся в течение 3-х месяцев;

- для получения забытой вещи гостю необходимо предъявить паспорт;

- пересылку вещей гостиница не осуществляет;

- забытые средства личной гигиены, бельё, продукты хранению не подлежат.

IV. Ответственность исполнителя и потребителя

23. В соответствии со ст.925 Гражданского кодекса РФ гостиница отвечает за сохранность вещей потребителя при условии соблюдения потребителем правил проживания.

24. За сохранность денежных средств, драгоценностей, дорогостоящих предметов гостиница ответственности не несёт.

Денежные средства, драгоценности, дорогостоящие предметы могут быть сданы потребителем в камеру хранения. Все инциденты по сохранности вещей потребителя решаются в соответствии с законодательством РФ.

25. При обнаружении недостатков в оказываемых услугах потребитель вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков, если выполнение данных услуг зависит от служб гостиницы.

26. Требование потребителя об уменьшении цены оказываемой услуги в случае существенных недостатков исполнения этой услуги рассматривается индивидуально в каждом конкретном случае.

27. Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством РФ и настоящими Правилами.