

УТВЕРЖДЕНЫ
Приказом АО «Гостиничное
хозяйство города Иванова»
от 29 августа 2019 г. № 309

Вводятся в действие с 01.09.2019г.

ПРАВИЛА
проживания в гостинице «Вознесенская»
АО «Гостиничное хозяйство города Иванова»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

1.2. Настоящие Правила, а также информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы), а также на официальном сайте Гостиницы [http:// www.voznesenskayahotel.ru](http://www.voznesenskayahotel.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Настоящие Правила, а также правила пожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами имеются в каждом гостиничном номере (папка Гостя (потребителя)).

1.3. Основные понятия, используемые в настоящих правилах: «гостиничные услуги» — комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;

«гостиница «Вознесенская» - имущественный комплекс (часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее – гостиница);

«цена номера» — 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» – акционерное общество «Гостиничное хозяйство города Иванова» (АО «Гостиничное хозяйство города Иванова»), ОГРН 1083702015616,

дата регистрации: 15.07.2008, регистрирующий орган: Инспекция ФНС по г. Иваново, юридический (фактический) адрес: 153002, г. Иваново, пр. Ленина, д. 64, тел. (4932) 37-87-67.

«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);

«расчетный час» — время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

1.4. Гостиница предназначена для оказания услуг по временному проживанию граждан, использующих услуги исключительно для личных или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Срок проживания согласовывается с администрацией гостиницы.

1.5. Режим работы гостиницы «Вознесенская» - круглосуточный.

Режим работы предприятий общественного питания и торговли, расположенных в гостинице, установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения потребителей в установленном законодательством РФ порядке (в месте оказания услуги).

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

2.1. В гостинице применяются следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование — вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня (12:00 по местному времени), 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 гарантированное бронирование аннулируется;

Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Исполнителем менее чем за одни сутки до расчетного часа дня запланированного заезда. Незаездом признается неприбытие потребителя в гостиницу до расчетного часа дня, следующего за запланированным днем заезда. Бронирование гарантируется путем внесения авансового платежа в размере, как минимум, первых суток проживания, Потребителем или Заказчиком. Оплата производится после получения подтверждения бронирования.

б) негарантированное бронирование — вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа (18:00 по местному времени),

установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.2. Бронирование номеров осуществляется путем принятия заявки от потребителей с помощью телефонной, факсимильной, электронной связи, с официального сайта отеля или через агентов, с которыми у гостиницы имеются договорные отношения. В заявке на бронирование номеров указывается: количество и фамилии потребителей; дата и время заезда, предполагаемого выезда; количество и категории номеров; вид оплаты; реквизиты предприятия; гарантии оплаты проживания и оплаты неустойки в случае простоя номера. Плата за услуги бронирования номера не взимается.

2.3. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) подтверждения бронирования, содержащего: Ф.И.О. гостя, срок проживания в гостинице, категорию заказанного номера, его стоимость. Исполнитель подтверждает (или не подтверждает, в случае отсутствия свободных номеров) бронирование тем же способом, каким потребитель (заказчик) осуществил заявку на бронирование.

2.4. Администрация гостиницы вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

2.5. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку, с обязательным уведомлением ответственного работника, в письменной или устной форме, без применения к нему каких-либо санкций в срок за одни сутки до даты заезда (т.е. до 12:00 дня, предшествующего дню запланированного заезда).

3. ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ И ОПЛАТА УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ

3.1. Договор на предоставление гостиничных услуг 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) свидетельства о рождении — для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- в) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, — для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- г) военный билет, для лиц, проходящих срочную военную службу;
- д) служебное удостоверение и командировочное удостоверение - для судей, сотрудников ОВД, ФСБ, прокуратуры, органов юстиции, таможни, внешней разведки, военнослужащих вооруженных сил РФ.
- е) 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;

ж) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

и) вида на жительство лица без гражданства.

В случае спорных вопросов, касающихся документов, удостоверяющих личность, поселение производится после согласования с Управлением по вопросам миграции УМВД России по Ивановской области.

3.2. При поселении гость заполняет анкету, чем подтверждает достоверность сведений о себе и согласие с правилами проживания и пожарной безопасности.

При поселении в гостиницу (оформлении проживания) служба приема и размещения осуществляет регистрацию Гостя в соответствии с Порядком регистрации в гостинице различных категорий потребителей (Приложение №2 к настоящим Правилам).

3.3 Оплата услуг может производиться за наличный расчет, кредитными картами или по безналичному расчету, согласно утверждённому прейскуранту, действующему на дату заезда.

3.4. С согласия Потребителя (заказчика) оплата номера производится при заключении договора в полном объеме (авансовый платеж в размере цены номера как минимум за первые сутки проживания). При безналичном расчете производится 100% предоплата на момент заезда.

3.5. При оформлении проживания в гостинице администратор выдает кассовый чек и счет на проживание, подтверждающие заключение договора на оказание услуг.

3.6. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом - 12.00 часов текущих суток по местному времени.

3.7. При проживании менее суток (24 часов), плата взимается за полные сутки независимо от времени заезда и выезда. Почасовая оплата не предусмотрена.

При наличии свободных номеров исполнитель может поселить потребителя до расчетного часа текущих суток. Дополнительная плата за раннее поселение не взимается.

3.8. В случае задержки выезда плата за проживание взимается:

- до 18:00 почасовая оплата, в соответствии с прайс-листом выбранной категории

- до 00:00 полусуточная оплата, в соответствии с прайс-листом выбранной категории

- после 00:00 до 12:00 следующего дня – 100% оплата от стоимости следующей ночи выбранного по категории номера, согласно прайс-листу

3.9. При досрочном выезде Гостя возврат денежных средств осуществляется за неиспользованные сутки в полном объеме, кроме первых суток проживания.

При необходимости продления срока проживания потребитель обязан заявить об этом исполнителю не позднее расчетного часа дня выезда и исполнитель, при наличии свободных номеров продлевает срок проживания.

3.10. Информация о действующих ценах на номера гостиницы размещается на стойке службы приема и размещения, а так же на сайте: (www.voznesenskayahotel.ru).

3.11. Различают следующие категории номеров:

Полулюкс - номер, состоящий из двух/трех комнат (гостиной, спальни, кабинета), с санузлом, рассчитанный на проживание одного/двух человек.

Супериор – номер, состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), с санузлом, рассчитанный на проживание одного/двух человек.

Стандарт - номер, состоящий из одной/двух жилых комнат с одной/двумя/тремя кроватями, с санузлом, рассчитанный на проживание одного/двух/трех человек.

Эконом - номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с санузлом, рассчитанный на проживание одного/двух/трех человек.

3.12. Допускается проживание в двухместных номерах одного лица при условии полной оплаты стоимости номера.

3.13. Проживание детей до 5 лет — бесплатно.

3.14. В стоимость проживания завтрак не входит.

4. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ГОСТИНИЦЫ

4.1. Перечень услуг входящих в цену номера утвержден в Приложении № 1 к настоящим Правилам.

4.2. В гостинице предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:

- завтрак;
- бизнес — услуги (копирование, распечатка документов, прием и отправка факса);
- работа на компьютере с возможностью выхода в интернет;
- аренда конференц-зала и оборудования для него;
- камера хранения багажа;
- настольный теннис;
- тренажерный зал;
- пользование стиральной машиной;

- прокат белья на период пользования.

4.3. В гостинице предоставляются дополнительные услуги, оказываемые сторонними организациями, стоимость которых не включена в стоимость проживания:

- кафе;
- сувенирный киоск;
- кофейный аппарат.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ (ПОТРЕБИТЕЛЕЙ) ГОСТИНИЦЫ

5.1. Гости вправе пользоваться всеми услугами гостиницы. Получать полную и достоверную информацию о часах работы, стоимости и перечне оказываемых услуг, производить предварительный заказ услуг.

5.2. Обращаться к сотрудникам «Службы приема и размещения» по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно предъявлять претензии по качеству оказанных услуг.

5.3. Приглашать посетителей в свой номер с 08.00-22.00 часов разрешается при наличии у гостя документа, удостоверяющего личность и после регистрации в Журнале гостей.

5.4. Для обеспечения безопасности проживающих вход в гостиницу осуществляется при предъявлении **карты гостя**. Карточка гостя является пропуском в гостиницу.

5.5. Проживающие в гостинице должны бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы, соблюдать чистоту и установленный порядок. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы, проживающие возмещают стоимость нанесенного ущерба в соответствии с действующим законодательством, по утвержденному в гостинице прейскуранту цен на порчу имущества и инвентаря.

5.6. При выезде из гостиницы проживающий должен произвести полный расчет за все предоставленные ему услуги, уведомить администрацию о своем выезде и сдать ключи от номера.

5.7. Проживающий принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением личных номеров постояльцев и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

5.8. Проживающие в гостинице обязаны:

- соблюдать установленные в АО «Гостиничное хозяйство города Иванова» правила проживания;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- при уходе из номера закрывать водоразборные краны, окна, выключать свет, телевизор;
- при уходе из номера закрывать номер и сдавать ключ;

- не беспокоить других проживающих в гостинице, соблюдать тишину и общественный порядок в номере и гостинице;
- соблюдать чистоту в номере и гостинице;
- в случае возгорания в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику гостиницы;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные гостиницей услуги;
- хранить в гостиничном номере только вещи, необходимые для проживания.

5.9. Проживающим в гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера и карту гостя;
- держать в номере животных (в том числе птиц, рептилий) без разрешения администрации гостиницы;
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- использовать в номере электронагревательные приборы (кипятильники, электроплитки);
- переставлять мебель в номере;
- курить в номере, холлах и коридорах гостиницы;
- употреблять принесенные с собой спиртные, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафе, в конференц-зале;
- умышленно загрязнять территорию гостиницы.

5.10. В случае нарушения настоящих правил, а также покоя других проживающих, граждане подлежат выселению.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

6.1. Администрация гостиницы оставляет за собой право:

- не предоставлять услуги проживания лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов;
- при грубом нарушении Гостем настоящих Правил Администрация гостиницы имеет право составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств;
- досрочно выселить Гостя, если последний злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка;
- посещать номер без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил, общественного порядка;

— в случае истечения срока проживания Гостя в гостинице и его отсутствии по месту проживания более 6 часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию и сделав опись имущества Гостя.

6.2. Администрация гостиницы обязана:

- своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги;
- информировать Гостей о предоставляемых основных и дополнительных услугах гостиницы, форме и порядке их оплаты;
- обеспечивать полное соответствие предоставляемых услуг гостиницы санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- обеспечивать конфиденциальность информации о Гостях;
- своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в гостиничных номерах в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, гостиница предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории);
- в случае обнаружения забытых вещей гостями, обеспечивать их хранение в течение 6 месяцев (с момента обнаружения).

6.3. Гостиница не несет ответственности за работу городских коммунальных служб (отключение света, воды, тепла и прочее). В случае возникновения подобных ситуаций, администрация гостиницы всегда готова решить проблему в пользу гостя.

6.4. Администрация гостиницы отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей потребителя, внесенных в гостиницу, за исключением денег, валюты, ценных бумаг и драгоценностей. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы. В противном случае гостиница освобождается от ответственности за сохранность вещей (ст. 925 ГК РФ).

6.5. С ведома администрации и по просьбе проживающих в номере могут находиться посторонние лица, при условии регистрации данного лица на основании документа удостоверяющего личность, при этом администрация гостиницы снимает с себя ответственность за возможную порчу и пропажу личных вещей. За дополнительное размещение посетителей с 22.00 до 8.00 часов взимается плата, согласно утвержденному в гостинице прейскуранту.

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

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. В случае возникновения спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гость может решить их с руководителем службы приема и размещения или другим представителем администрации гостиницы.

7.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений». Претензия подписывается уполномоченным лицом со стороны гостиницы и Гостем с указанием своих контактных данных (телефона, почтового адреса, электронной почты).

7.3. Книга отзывов и предложений находится у администратора гостиницы и выдается по первому требованию Гостя проживающего в гостинице (кроме лиц, находящихся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов).

7.4. Администрация гостиницы принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация и Гости руководствуются действующим законодательством РФ.

Приложение № 1
к Правилам проживания
в гостинице «Вознесенская»

утверждено приказом АО «Гостиничное
хозяйство города Иванова»
от 29 августа 2019 г. № 309

Вводится в действие с 01.09.2019г.



Перечень услуг входящих в цену номера

1. Проживание в номере
2. Пользование всем оснащением номера
3. Побудка к определенному времени
4. Пользование утюгом и гладильной доской
5. Пользование медицинской аптечкой
6. Вызов такси
7. Вызов скорой помощи
8. Поднос багажа по просьбе Гостя
9. Круглосуточный доступ в Интернет по технологии Wi Fi
10. Неохраняемая парковка
11. Пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, кондиционер, холодильник, фен)
12. Пользование сейфом в зависимости от категории номера, а также на стойке Ресепшн
13. Ежедневная уборка
14. При длительном проживании смена постельного белья не реже 1 раза в 3 дня
15. При длительном проживании смена полотенец не реже 1 раза в 3 дня
16. Предоставление иголок, ниток, комплекта посуды
17. Предоставление горячей и холодной воды из кулера
18. Гель для душа, мыло, шампунь, шапочка для душа, тапочки в зависимости от категории номера
19. Доставка в номер корреспонденции по ее получении
20. Кабельное телевидение
21. Чистка обуви

Приложение № 2
к Правилам проживания
в гостинице «Вознесенская»

утверждено приказом АО «Гостиничное
хозяйство города Иванова»
от 29 августа 2019 г. № 309

Вводится в действие с 01.09.2019 г.

Порядок регистрации в гостинице различных категорий потребителей

1. При регистрации в гостинице «Вознесенская» потребители (далее - гости) предоставляют в службу приема и размещения один из следующих документов, удостоверяющих личность, оформленных в установленном порядке:

1.1. Граждане РФ:

- паспорт гражданина Российской Федерации - для граждан РФ, постоянно проживающих на территории РФ;
- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14 - летнего возраста;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ - для граждан РФ, постоянно проживающих за пределами РФ, с отметкой в паспорте о проживании за пределами РФ;
- военный билет, для лиц, проходящих срочную военную службу;
- служебное удостоверение и командировочное удостоверение - для судей, сотрудников ОВД, ФСБ, прокуратуры, органов юстиции, таможни, внешней разведки, военнослужащих вооруженных сил РФ.

1.2. Иностранцы граждане:

1.2.1. Иностранцы граждане, прибывшие в РФ в порядке, не требующем получения визы:

паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток,

за исключением случаев, предусмотренных ФЗ № 115 от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

1.2.2. Иностранцы граждане, прибывшие в РФ в порядке, требующем получения визы:

паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;

документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

(Постановление от 15.01.2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ», в ред. Постановлений Правительства РФ от 28.03.2008 N 220, от 01.12.2008 N 899, от 10.11.2009 N 913)

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ № 115 от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ».

1.2.3. Гости, являющиеся лицами без гражданства, предъявляют один из документов:

документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства,

разрешение на временное проживание,

вид на жительство,

иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»).

2. Регистрация Гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в гостинице «Вознесенская» осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением

Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

2.1. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

3. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».