



УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «КУБ»

_____ Т.В. Ураева

Правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами

Настоящие правила разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1853 и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и Обществом с ограниченной ответственностью «КУБ» (ИНН 7107090190, ОГРН 1057101169058).

Право на оказание гостиничных услуг подтверждается свидетельством о присвоении гостинице «Подворье» категории «Две звезды». Номер реестровой записи: С712024001391

Ссылка в сети "Интернет" на запись в реестре классифицированных средств размещения:

<https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/12c1350e-c606-11ef-92da-65c2f649783e/about-resort>

1. Общие положения

- 1.1. Гостиничные услуги предоставляются на основании публичного договора. Договор считается заключенным, в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг, в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю.
- 1.2. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер по требованию администрации.
- 1.3. Время выезда (Расчетный час): 12:00 по местному времени.
- 1.4. Время заезда: с 14:00 до 22:00 по местному времени. Если номер не занят и убран, то можно заехать раньше без доплаты.
- 1.5. Режим работы гостиницы - круглосуточный.
- 1.6. Режим работы стойки регистрации: с 07:00 до 22:00. Если заезд предстоит после 22:00, необходимо заранее об этом сообщить дежурному администратору.
- 1.7. Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается прейскурантами.
- 1.8. Гостиница оказывает гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с перечнем и реестром цен на дополнительные услуги.
- 1.9. В гостинице устанавливается посуточная оплата проживания. Оплата проживания взимается в соответствии с расчетным часом. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.
- 1.10. Предельный срок проживания в Гостинице граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан - согласно законодательству о пребывании иностранных граждан на территории РФ.
- 1.11. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и гость руководствуются действующим законодательством РФ.

2. Порядок осуществления бронирования и аннулирования бронирования

- 2.1. Исполнитель осуществляет бронирование путем принятия от Заказчика (Потребителя) сведений для осуществления бронирования посредством бронирующих площадок, почтовой, телефонной и иной связи.
- 2.2. Бронирование номера через сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте Гостиницы.
- 2.3. Гостиница применяет следующие виды бронирования:

- ✓ гарантированное бронирование;
 - ✓ негарантированное бронирование.
- 2.4. Бронирование считается действительным с момента получения Заказчиком уведомления от Гостиницы, содержащего сведения, в том числе, о категории заказанного номера, его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Гостинице. Заказчик (Потребитель) вправе аннулировать заявку в порядке и сроки, указанные в подтверждении бронирования. В зависимости от выбранного тарифа форма и сроки оплаты, период аннуляции, а также размер штрафа за несвоевременную отмену бронирования, могут быть различными.
- 2.5. При бронировании, размещении или при свободном поселении Заказчик (Потребитель) выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, относящегося к данной категории, остается за Администрацией Гостиницы.
- 2.6. Гостиница вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.
- 2.7. Заказчик (Потребитель) не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе, в момент размещения в Гостинице.
- 2.8. Заказчик (Потребитель) вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) без применения к нему каких-либо санкций, если это предусмотрено условиями бронирования. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям, на сайте Исполнителя в сети Интернет могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от гарантированного бронирования).
- 2.9. Отказ от бронирования осуществляется путём принятия от Заказчика (Потребителя) сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от Потребителя (Заказчика).
- 2.10. Администрация гостиницы вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами. Договором может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого Заказчика.
- 2.11. При бронировании 5 и более номеров применяются специальные групповые условия отмены и предоплаты. Заказчик (Потребитель) уточняет все условия заранее, до осуществления бронирования номеров, в противном случае отель оставляет за собой право аннулировать групповые бронирования.
- 2.12. При гарантированном бронировании (внесена предоплата за гостиничные услуги полностью до даты заезда) Гостиница ожидает Заказчика (Потребителя) до 24:00 дня запланированного заезда. Затем, гарантированное бронирование аннулируется. В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 24 часа до даты заезда), с Заказчика (Потребителя) взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток проживания.
- 2.13. При негарантированном бронировании Гостиница ожидает Гостя до 18:00 по местному времени дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется (если заранее не была предоставлена информация о более позднем времени заезда). Опоздавший Гость может быть заселён на общих условиях при наличии свободных номеров.

3. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг

- 3.1. Плата за проживание и услуги в Гостинице осуществляется в рублях по тарифам, утвержденным руководством. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления или с использованием банковских карт, принимаемых к оплате.
- 3.2. Поселение в гостиницу производится только после внесения гостем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания. Фискальный чек и окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде гостя.
- 3.3. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.
- 3.4. В случае, согласованного с администрацией, позднего выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:
- ✓ при выезде с 12:00 до 18:00 почасовая оплата;
 - ✓ при выезде после 18:00 плата за полные сутки.

Гостиница вправе отказать Гостю в предоставлении позднего выезда в случае, если поздний выезд не был подтвержден при бронировании, и на данный момент отсутствуют свободные номера.

- 3.5. Продление проживания осуществляется через службу приема и размещения при наличии свободных номеров. Гостиница имеет право переселить Гостя в другой номер аналогичной категории (в случае невозможности продления в данном номере), либо отказать в продлении проживания в случае отсутствия свободных номеров. Продление проживания производится при обязательной предварительной оплате проживания за весь продлённый период и при условии отсутствия подтверждённой брони на данный номер в пользу третьих лиц.
- 3.6. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (но не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. С Гостя также взимается штраф - плата за простой номера в результате снятия его с продажи в размере цены за сутки проживания. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания, оказанных дополнительных платных услуг, и начисленного штрафа подлежит возврату Гостю.
- 3.7. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.
- 3.8. Дети в возрасте до 6 лет включительно размещаются бесплатно без предоставления дополнительного места. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

4. Порядок оформления проживания (размещения)

- 4.1. Заселение Гостя в Гостиницу осуществляется при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, оформленного в порядке, установленном законодательством РФ:
 - ✓ паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
 - ✓ свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - ✓ паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
 - ✓ паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
 - ✓ документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - ✓ миграционная карта, виза, действительные на период проживания в Гостинице (в соответствии с требованиями миграционного законодательства).
- 4.2. В случае если сотрудниками Гостиницы будут установлены нарушения сроков пребывания, регистрации на территории Российской Федерации, иные нарушения миграционного законодательства, допущенные указанными лицами, – Гостиница вправе отказать Гостю в заселении.
- 4.3. Регистрация Гостей, 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 1995 г. № 713.
- 4.4. 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 Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9.

5. Порядок предоставления гостиничных услуг

- 5.1. Гостиница обеспечивает круглосуточное пребывание Потребителей
- 5.2. В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление Потребителю не производится.
- 5.3. Вход в гостиницу и в номерной фонд осуществляется по ключу-карте или коду.
- 5.4. Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в Гостинице не допускается.
- 5.5. Потребитель при подписании договора об оказании гостиничных услуг соглашается с использованием в местах общего пользования Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

- 5.6. По желанию Гостя в номере могут находиться приглашенные им посетители в период с 8.00 до 22.00 часов. Посетитель Гостя обязан предоставить документ, удостоверяющий личность администратору службы приема и размещения. В случае задержки посетителей в номере после 22:00, данные лица должны быть зарегистрированы и оформлены на подселение в номер гостя или в другой свободный номер, согласно утвержденному в Гостинице прейскуранту. Проживающий Гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных данным лицам.
- 5.7. Если в состав услуг включен завтрак, он предоставляется Потребителю со дня, следующего за датой заезда.
- 5.8. Курение в Гостинице строго запрещено в соответствии с ФЗ №15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». В Гостинице установлен запрет на курение табака, парение (использование табачных изделий, жидкостей в целях вдыхания дыма, пара, возникающего от их тления или нагревания (в том числе электронных сигарет)) на всей территории Гостиницы, во всех помещениях и общих зонах, в том числе в номерах. В случае нарушения данного обязательства Гостиница оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения Гостя или его посетителей к административной ответственности. В случае если сотрудниками Гостиницы будет установлен факт курения в номере, Гость обязан оплатить чистку номера от запаха дыма (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, стирка штор, тюли, текстиля, химчистка мебели) в размере, установленном Администрацией Гостиницы. В случае срабатывания датчиков системы пожарной сигнализации дополнительно взимается штраф, установленный Администрацией Гостиницы. Факт курения на территории Гостиницы подтверждается актом, составленным сотрудниками Гостиницы. В случае отказа Гостя от подписания акта либо отказа участвовать в составлении акта, в акте проставляется соответствующая отметка.
- 5.9. При отсутствии гостя по месту проживания более 6 часов с момента наступления его расчетного часа, администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в службе сервиса.
- 5.10. Уборка номера производится ежедневно с 14.00. до 20.00. Смена постельного белья и полотенец производится один раз в три дня или при выезде гостей. В случае, если гость бросил полотенце на пол, то оно подлежит замене. По просьбе гостя, за дополнительную плату, может быть произведена внеплановая уборка и замена белья.
- 5.11. Гостиница обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг:
- ✓ вызов "скорой помощи";
 - ✓ вызов такси;
 - ✓ побудка к определенному времени;
 - ✓ предоставление комплекта посуды и столовых приборов в номерах с кухней.
- 5.12. Гости могут оставить свои личные вещи в багажной комнате бесплатно не больше, чем на 12 часов. Более длительный срок хранения оговаривается по индивидуальному запросу.

6. Права, обязанности и ответственность Гостиницы

Гостиница обязуется:

- 6.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Потребителю оплаченные гостиничные услуги.
- 6.2. Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.
- 6.3. Обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях и посетителях Гостиницы.
- 6.4. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.
- 6.5. Обеспечивать наличие информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности.
- 6.6. Своевременно реагировать на просьбы Потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде.
- 6.7. 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 последнего - произвести возврат денежных средств за вычетом фактического периода проживания гостя.

Гостиница имеет право:

- 6.8. Отказать Потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить Потребителя из Гостиницы в случае нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу Гостиницы и третьих лиц, с составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.
- 6.9. Посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, выявленных технических проблем в номере, а также в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами и в случаях, если есть основания полагать, что гостю необходима скорая медицинская помощь.
- 6.10. Создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере при отсутствии Гостя по месту проживания более суток или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа. Имущество может быть перенесено в другое помещение по решению Администрации Гостиницы.
- 6.11. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).
- 6.12. Гостиница не несет ответственности за причинение ущерба здоровью Потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы и у третьих лиц.
- 6.13. Гостиница не несет ответственности за утрату ценных вещей Гостя, находящихся в номере.
- 6.14. В случае обнаружения забытых вещей Администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, Администрация хранит данные вещи в течение 1 (одного) месяца после находки, а затем утилизирует. Продукты питания не подлежат хранению и подлежат утилизации. Индивидуальные косметические средства в закрытой упаковке подлежат хранению в течение 1 (одной) недели. Открытые индивидуальные косметические средства хранению не подлежат и подлежат утилизации. Гостиница ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем контактным данным. По истечении установленного срока хранения забытые Потребителем вещи считаются не востребуемыми и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами.

7. Обязанности и ответственность Потребителя

- 7.1. Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами.
- 7.2. Соблюдать правила пожарной безопасности и правила пользования электрическими приборами.
- 7.3. Уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы.
- 7.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.
- 7.5. Не оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также не передавать посторонним лицам ключ от номера.
- 7.6. Не курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах.
- 7.7. Не содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны.
- 7.8. Не выбрасывать мусор и иные предметы из окон.
- 7.9. Не переставлять, не выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы.
- 7.10. Не выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других Потребителей. С 22.00 до 07.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками и другими громкоговорящими устройствами допускается при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других Гостей.
- 7.11. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы лично или за приглашенное лицо.
- 7.12. Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.
- 7.13. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.
- 7.14. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы их служебных обязанностей.
- 7.15. Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Гостиницы.
- 7.16. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы.
- 7.17. При обнаружении каких-либо неполадок в системах номера, а также плохо закрепленных розеток или выключателей, возникновения искрения в электроприборах, незамедлительно сообщить в службу приема и размещения.

- 7.18. Незамедлительно сообщить сотрудникам Гостиницы о любой аварийной ситуации, которая может повлечь за собой причинение какого-либо ущерба.
- 7.19. В течение часа после заселения в номер Гость вправе заявить администратору службы приёма и размещения об обнаруженных им повреждениях предметов оснащения, комплектации и отделки номера. При отсутствии указанного заявления и обнаружения Администрацией Гостиницы при выезде Гостя порчи, утраты или повреждения имущества Гостиницы, Гость обязан возместить причиненный ущерб. В случае причинения ущерба имуществу Гостиницы составляется акт о порче имущества. Размер ущерба определяется по тарифам, установленным Администрацией Гостиницы, либо, при отсутствии в прейскуранте поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью утраченного/поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба.
- 7.20. Гость несет ответственность за нанесение материального ущерба имуществу Гостиницы в размере, установленном прейскурантом, утвержденным Администрацией на момент предъявления требования, а также за ущерб, причиненный жизни, здоровью персонала, нарушение правил о запрете курения. Ущерб возмещается на месте, до выезда гостя.