

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ  
В ГК «Любим» - обособленном подразделении АО «ЯТУ им. В.Ю. Орлова»**

**И. Общие положения**

- 1.1 Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» на основании «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015г. № 1085. и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуется - услуги).
- 1.2 Режим работы гостиницы – круглосуточно.
- 1.3 Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с сотрудниками Службы Приема и Размещения (портье, менеджер по бронированию). При необходимости продления проживания следует предупредить портье не позднее, чем за 12 часов до расчетного часа, при наличии свободных номеров срок проживания продлевается.
- 1.4 Основные понятия, используемые в настоящих правилах, означают:  
«гостиница» - имущественный комплекс (здание, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг.  
«потребитель» - гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью;  
«исполнитель» - ГК «Любим» - обособленное подразделение АО «ЯТУ им. В.Ю. Орлова»

**II. Информация об услугах, порядок оформления  
проживания, правила проживания в гостинице и оплата услуг**

- 2.1. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания (Reception), в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включает в себя:
  - настоящие Правила;
  - сведения об исполнителе и номер его контактного телефона;
  - цену номеров;
  - перечень услуг, входящих в цену номера;
  - перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых исполнителем;
  - сведения о работе размещенных в гостинице мест общественного питания, торговли, связи, бытового и культурного обслуживания и др.;
  - сведения о форме и порядке оплаты услуг;
  - перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
  - порядок проживания и пребывания в гостинице животных;Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.
- 2.2. Все потребители имеют право на свободное посещение холла, ресторана, баров и других предназначенных для общего пользования помещений, за исключением случаев закрытия на специальное обслуживание.
- 2.3. Лица с признаками сильного алкогольного или наркотического опьянения, лица в неопрятной (грязной) одежде, а также несовершеннолетние, без сопровождения взрослых, не имеют права находиться в здании гостиницы. Лица, находящиеся без соответствующего разрешения в номерном фонде или в служебных помещениях гостиницы после выяснения причин могут быть выведены в места, предназначенные для свободного посещения.
- 2.4. При нарушении правил общественного порядка на территории гостиницы исполнитель оставляет за собой право отказать потребителю в дальнейшем оказании услуг без объяснения причин, при этом потребитель обязан оплатить оказанные исполнителем услуги. Приостановление дальнейшего оказания услуг не влечет наступления обязанности исполнителя возратить ранее уплаченные суммы за услуги.
- 2.5. Оформление проживания в гостинице осуществляется при предъявлении Потребителем документ, удостоверяющий его личность и признаваемый Российской Федерацией в этом качестве:
  - Паспорта гражданина Российской Федерации;
  - Документ удостоверяющий личность иностранного гражданина;
  - Свидетельство о рождении (для несовершеннолетних, не достигших 14-летнего возраста) лица прибывшего в сопровождении законных представителей.
- 2.6. Цена номера, а также форма его оплаты устанавливаются исполнителем. Потребитель обязан оплатить услуги в полном объеме до заселения в номер.
- 2.7. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 14:00 текущих суток по местному времени.
- 2.8. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки.
  - 2.8.1. Время заезда в гостиницу – 14:00 по местному времени. В случае раннего заезда Потребителя в гостиницу плата за проживание взимается в следующем порядке: - заезд в период с 00:00 до 14:00 – за половину суток;
  - 2.8.2. Время выезда из гостиницы – 12:00 по местному времени.
  - 2.8.3. В случае задержки выезда Потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:
    - выезд в период с 12:00 до 18:00 – за половину суток;
    - выезд в период с 18:00 до 00:00 – за полные сутки;
    - выезд в период с 00:00 до 14:00 – плата за полные сутки, начиная с расчетного часа;
  - 2.8.4. Продление проживания свыше срока, указанного в брони или регистрационной карте, возможно только при наличии свободных номеров. О продлении необходимо сообщить на стойку приема и размещения, не позднее, чем за 12 часов до времени выезда (по местному времени).
  - 2.8.5. При досрочном выезде, при условии, что до окончания проживания оставалось более 1 суток:
    - не производится возмещение стоимости одних последующих суток проживания при выезде после 18:00;
    - производится возмещение 50% стоимости одних последующих суток проживания при досрочном выезде в период с 12:00 до 18:00.

- 2.9. При негарантированном бронировании номер остается за гостем до 18:00 по местному времени. Заезд после 18:00 должен быть гарантирован письмом от организации-заказчика или кредитной картой. При негарантированном бронировании после 18:00 номер поступает в продажу.
- 2.10. При оформлении проживания Исполнитель выдает кассовый чек, подтверждающий оказание услуг и счет, который должен содержать:
- наименование исполнителя;
  - фамилию и имя потребителя, его адрес (по требованию – наименование организации заказчика);
  - тариф, количество потребителей, дата заезда и выезда, с указанием количества ночей.
  - общая стоимость;
  - другие необходимые данные по усмотрению исполнителя.
- 2.11. Пропуск без оформления гостей потребителя в гостиницу с 10:00 часов до 23:00 часов осуществляется только при предъявлении документа, удостоверяющего личность гостя потребителя.
- 2.12. Оформление гостей потребителя в гостинице с 23:00 часов до 10:00 часов осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность гостя и оплаты проживания с каждого гостя в размере, соответствующем тарифам, действующим у исполнителя.
- 2.13. При размещении в номере дополнительного (ых) потребителя (лей) взимается дополнительная плата, в соответствии с тарифом на дополнительное размещение, действующем у исполнителя.
- 2.14. Дети до 3 лет размещаются в одном номере с родителями без дополнительной платы. По запросу может быть предоставлена детская люлька. За размещение детей в возрасте от 3 до 6 лет в одном номере с родителями плата не взимается, если ребенку не предоставляется отдельное место. При предоставлении дополнительного места для ребенка взимается плата в соответствии с прейскурантом. За проживание детей в возрасте от 6 до 14 лет взимается плата в соответствии с прейскурантом

### **III. Порядок предоставления услуг**

- 3.1. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с существующим законодательством Российской Федерации и со следующими условиями:
- 3.1.1 Исполнитель отвечает, как хранитель и без особого о том соглашения с проживающим в ней лицом (Потребителем) за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.
- 3.1.2 Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, бумаг и других драгоценных вещей потребителя при условии, если они были помещены им в предоставленный ему исполнителем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы. Исполнитель освобождается от ответственности за необеспечение сохранности содержимого такого сейфа, если докажет, что, по условиям хранения доступ к сейфу – либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен, либо стал возможным вследствие непреодолимой силы или халатности потребителя.
- 3.1.3 Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы. В противном случае исполнитель освобождается от ответственности за утрату (порчу) вещей.
- 3.2. В случае обнаружения забытых вещей, исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей в течение 2- часов. При обнаружении кредитных карт, чековых книжек, депозитных карт сообщение об обнаружении направляется в соответствующий банк. Если место пребывания владельца вещей неизвестно, Исполнитель хранит забытые вещи в гостинице:
- 3.2.2. *Забытые продукты питания (вскрытые напитки, скоропортящиеся продукты) не подлежат хранению и должны быть утилизированы.*
- 3.2.3. *Не вскрытые алкогольные напитки, а также, продукты длительного хранения в ненарушенной упаковке, хранятся согласно сроку годности и в соответствии с температурным режимом, указанным на упаковке.*
- 3.2.4. *Предметы индивидуального пользования хранятся в течение 3 (трех) месяцев.*
- 3.2.5. *Ценные вещи, вещи, имеющие признаки ювелирных изделий и крупные суммы денег хранятся 12 (двенадцать) месяцев со дня находки.*
- 3.2.6. Хранение вещей, опасных для здоровья, а также оружия и иных изъятых из оборота предметов не производится. Исполнитель в отношении таких вещей осуществляет действия в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 3.3. Потребитель обязан соблюдать установленный исполнителем порядок проживания в гостинице, а также правила противопожарной безопасности.
- 3.4. Потребитель обязан:
- Бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
  - Закрывать при уходе из номера водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы;
  - Производить оплату оказанных дополнительных услуг (городских, междугородних и международных переговоров, мини – бара) по выезду (возможен промежуточный расчет);
  - При выезде из гостиницы производить окончательный расчет за предоставленные услуги и сдать ключ в службу приема и размещения.
- 3.5. В случае нарушения Исполнителем настоящих Правил защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».
- 3.6. В гостинице запрещается:
- Оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
  - Проживание с домашними животными в нарушение условий п. 4 правил;
  - Хранить громоздкие вещи, легко воспламеняющиеся материалы, оружие;
  - Переставлять мебель в номере.
- 3.7. Исполнитель обязан предоставить Потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
- Вызов скорой помощи;
  - Пользование медицинской аптечкой;
  - Доставка в номер корреспонденции по ее получении;
  - Побудка к определенному времени.
- 3.8. *Смена полотенец производится ежедневно или по желанию гостя. Смена постельного белья производится один раз в три дня.*
- 3.9. Исполнитель имеет право выселять Потребителя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленных дополнительных услуг.

3.10. На территории гостиницы действует система видеонаблюдения. В рамках законодательства РФ (ст.ст. 81,84 УПК РФ, ст. 55 ч.2 ГПК РФ, Российской КоАП в ст.26.7 ч.2 ст.64 ч. 2 АПК РФ) в отеле определен круг лиц, в отношении которых Исполнитель может использовать в качестве доказательств материалы видеозаписей:

- постояльцы (граждане РФ и иностранцы),
- посетители, не являющиеся постояльцами,
- поставщики пищевых продуктов,
- сервисные предприятия и их работники,
- персонал гостиницы,
- несанкционированные посетители.

Видеозаписи могут также быть произведены без участия в кадре кого – либо для подтверждения или опровержения в хронологическом порядке определенных событий.

3.11. Потребители гостиничных услуг пользуются одинаковыми правами. В местах общественного питания лица, проживающие в гостинице, обслуживаются вне очереди.

#### **IV. Проживание и пребывание животных**

4.1. За проживание в гостинице с животным взимается дополнительная плата, в качестве компенсации расходов, связанных с дезинфекцией, по тарифам, действующим у Исполнителя в период размещения.

4.2. В гостинице разрешается проживание с домашними животными (высота холки не более *40 см*).

4.3. Потребитель обязан предъявить контейнер для размещения животного либо туалетный лоток.

4.4. Перемещение собак вне номера допускается только на поводке и/или в наморднике, выгул собак на территории, прилегающей к гостинице, запрещено.

4.5. Запрещается оставление животного без присмотра в любом помещении гостиницы, за исключением номера.

4.6. Запрещается брать с собой животное в ресторан, бар, фитнес центр, конференц-залы гостиницы.

4.7. Все риски, связанные и исходящие из поведения животного, времени и условий нахождения в гостинице несет владелец животного (Потребитель).

4.8. Запрещается использовать для животного посуду, полотенца, простыни и прочее имущество Исполнителя.

4.9. Владелец животного обязан согласовать отсутствие животного во время уборки или проведения ремонтных работ в гостинице.

4.10. Потребитель обязан в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя возместить ущерб.

4.11. Исполнитель оставляет за собой право расторгнуть договор с Потребителем, проживающим с животным в случае:

- нарушения правил проживания,
- агрессивного, неадекватного, шумного и иного подобного поведения животного.

#### **V. Предоставление льгот.**

5.1. Право на внеочередное размещение в гостинице имеют:

- герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы,
- Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов правительственной связи и информации.

5.2. Ветеранам ВОВ, героям РФ, инвалидам I и II группы – в размере 5% снижения стоимости гостиничных услуг;

5.3. Юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, заключившим с Исполнителем договор на оказание гостиничных услуг – в размере, предусмотренном в договоре;

5.4. Потребителям, пользующимся специальными предложениями Исполнителя, в размере, установленном приказами Исполнителя.

#### **VI. Заключительные положения**

6.1. Настоящие правила являются обязательными для исполнения всеми потребителями услуг и сотрудниками гостиничного комплекса «Любим».

6.2. Потребитель и исполнитель за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение настоящих правил несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

6.3. Потребитель вправе оставить отзыв о качестве оказанных ему услугах в «Книге отзывов и предложений». «Книга отзывов и предложений» предоставляется потребителю по его просьбе незамедлительно.

6.4. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

6.5. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил, защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

6.6. Потребитель в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

6.7. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и другими федеральными органами исполнительной власти в пределах их компетенции.

С правилами ознакомлен и согласен:

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_