

Утверждено
Приказом Ведущего специалиста
«Юбилейный» - филиала
ОАО «Санаторий – профилакторий
«Лукоморье»
№ 58 от 04.08.2017

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ «ЮБИЛЕЙНЫЙ» - ФИЛИАЛОМ АО «САНАТОРИЙ – ПРОФИЛАКТОРИЙ «ЛУКОМОРЬЕ»

I. Общие положения.

1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015г. №1085, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в «Юбилейный» - филиале АО «Санаторий-профилакторий «Лукоморье» (далее по тексту Филиал).

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении, означают следующее:

"гостиничные услуги" - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Филиале;

"гостиница и иное средство размещения" - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее - гостиница);

"цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания, 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" - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги;

"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.

1.3. Цена номера (места в номере), а также иные условия договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий потребителей.

1.4. Забытые проживающими вещи хранятся в Гостинице в течение 6 месяцев, а для иностранных граждан - 1 год.

II. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг.

2.1. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем.

2.2. Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, 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;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.3. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

2.4. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Порядок и форма отказа от бронирования устанавливаются исполнителем.

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

2.6. Договор 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) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) 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;

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

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

2.7. Договор заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

а) наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о государственной регистрации;

б) сведения о заказчике (потребителе);

в) сведения о предоставляемом номере (месте в номере);

г) цену номера (места в номере);

д) период проживания в гостинице;

е) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

2.8. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

2.9. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

2.10. Регистрация потребителей, 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. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

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.

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. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

2.11. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих и убывающих из Филиала.

2.12. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени.

Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 2 часов.

2.13. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере) определяются в соответствии с Прейскурантом на гостиничные услуги №№1, 2.

В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости для данной категории гостиницы.

2.14. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

2.15. Потребитель обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме после их оказания Потребителю.

С согласия Потребителя оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично.

При осуществлении расчетов с Потребителем Исполнитель выдает Потребителю кассовый чек.

2.16. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом.

Расчетный час в гостинице - 12 часов по местному времени. При размещении до расчетного часа (с 00:00 до 12:00 часов) плата за проживание не взимается. Выезд проживающих производится в последний день, оплаченный за проживание, сразу после 12-00 часов. В случае задержки выезда проживающих лиц, плата взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки.

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

III. Правила проживания.

3.1 Проживающие обязаны бережно относиться к имуществу и оборудованию Филиала, соблюдать чистоту и порядок. В случае повреждения или утраты имущества Филиала, проживающий возмещает стоимость нанесенного ущерба по действующим на момент проживания ценам.

3.2. Проживающим запрещается:

- пользоваться электронагревательными приборами;
- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- хранить в номере громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся вещества и материалы;
- распивать спиртные напитки в номере;
- ввозить на территорию и/или держать в номере животных и птиц;
- грубить обслуживающему персоналу;
- включать телевизор со слышимостью вне пределов комнаты;
- выбрасывать мусор в окна;
- без разрешения администрации - проводить гостей;
- без разрешения администрации - оставлять гостей на ночь;
- курить в любых помещениях санатория;
- передвигать крупногабаритную мебель в пределах номера;
- самовольно переселяться из одной комнаты в другую;
- выносить посуду из столовой (за исключением одноразовой посуды);
- расклеивать по стенам картины, плакаты, фотографии, памятки и др.;
- в целях соблюдения взаимных интересов, запрещается нарушать тишину с 23 часов до 7 часов.

3.3. Проживающие обязаны:

- Соблюдать настоящие Правила;
- Подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Филиала;
- Соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию комнаты и этажа; - Уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность работников Филиала и проживающих;
- Возмещать причиненный материальный ущерб;
- При уходе из номера закрыть водоразборные краны и окна, выключить свет, телевизор, закрыть номер;
- Соблюдать правила противопожарной безопасности;
- При выезде произвести полный расчет за предоставленные им услуги, а также сдать номер горничной, о чем делается отметка в карточке гостя, сдать администратору ключ.

IV. Ответственность исполнителя и потребителя.

5.1. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5.3. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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