



## Правила проживания и пользования гостиничными услугами

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие правила устанавливают порядок проживания и предоставления гостиничных услуг в гостинице ГАУ РМ «СШОР по зимним видам спорта» (далее по тексту – Исполнитель, Гостиница).

1.2. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав Потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми документами, регулирующими правоотношения в сфере оказания гостиничных и дополнительных услуг.

1.3. Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице ГАУ РМ «СШОР по зимним видам спорта», расположенной по адресу: 430032, Российская Федерация, Республика Мордовия, город Саранск, улица Энгельса, дом 33. (далее – «Гостиница»), а также дополнительных услуг.

1.4. Право на оказание гостиницей ГАУ РМ «СШОР по зимним видам спорта» гостиничных услуг подтверждается Свидетельством о присвоении гостинице соответствующей категории.

1.5. Гостиница предназначена для временного проживания и размещения: спортсменов, тренеров и другого обслуживающего персонала на период проведения соревнований и тренировочных сборов; других физических лиц.

1.6. Режим работы Гостиницы — круглосуточный.

### 2. Порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг

2.1. Гостиница имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.

Гостиничные услуги предоставляются на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с гостем - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

Договор, должен содержать:

а) наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

б) сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);

в) сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;

г) сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);

д) период проживания в гостинице;

е) время заезда и время выезда (расчетный час);

ж) иные необходимые сведения.

Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю (гостинице), а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

Форма и порядок направления заявки устанавливаются гостиницей, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика или потребителя. Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем. В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

2.2. Заселение гостя осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

-паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

-паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

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

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

-временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

-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;

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

-разрешения на временное проживание лица без гражданства;

-вида на жительство лица без гражданства.

2.3. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей

осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

2.4. В гостинице применяются следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днём 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 договор прекращается;

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

2.5. Гостиница вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.6. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, а для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

2.7. Расчетный час (время выезда) в гостинице - 12 часов по московскому времени. Время заезда - 14 часов по московскому времени.

2.8. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно прейскуранту цен на услуги, действующему в гостинице.

Плата за проживание в гостинице рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом), установленными в гостинице.

Оплата производится наличными денежными средствами в кассу гостиницы, или путем перечисления денежных средств на банковский расчетный счет гостиницы.

2.9. Гостиница не вправе без согласия потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

2.10. При заселении гостя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается полностью за одни сутки.

2.11. В случае задержки выезда потребителя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается в следующем порядке:

- до 12 часов после расчетного периода (с 12.00 до 24.00) - плата за 1/2 текущих суток.

- от 12 часов до 24 часов после расчетного периода (с 12.00 текущих суток до 12.00 следующих суток) - плата за полные сутки.

2.12. Бронь по телефону не является гарантированной без письменного подтверждения и осуществляется на усмотрение администратора.

2.13. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

2.14. За проживание детей в возрасте до 3-х лет в одном номере с родителями без предоставления места плата не взимается.

2.15. Дополнительная кровать предоставляется только по согласованию с администрацией гостиницы и оплачивается согласно прейскуранту цен на услуги, действующему в гостинице.

2.16. В случае отказа гостя от оплаченного номера в течение первого часа с момента поселения, Гостиница возвращает деньги в полном размере, если гость не

использовал номер. Возврат денег производится в установленном порядке после инспекции номера администратором гостиницы. Гость обязан предоставить оригиналы документов на оплату проживания в номере (подписанный администратором гостиницы) и оригинал кассового чека, а в случае оплаты банковской картой дополнительно предоставить оригинал чека терминала оплаты.

2.17. В случае отказа гостя от оплаченного номера позднее одного часа с момента поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

2.18. При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги и сдает ключ от номера администратору гостиницы.

2.19. Посещение проживающих в гостинице третьими лицами разрешается при предоставлении документа, удостоверяющего личность и с обоюдного согласия администрации Гостиницы и проживающего Гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено с 6.00 до 23.00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00, Администрация Гостиницы оставляет за собой право оформить счет посетителю на оплату дополнительного места.

### **3. Права и обязанности проживающих гостей**

3.1. Право на внеочередное обслуживание в гостинице имеют: Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы; инвалиды детства, инвалиды I группы и одно лицо, сопровождающее его; работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей); военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ); инвалиды и участники Великой Отечественной войны; другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

Льготы при оплате проживания в гостинице не предоставляются.

3.2. Гость обязан:

- соблюдать установленный гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;

- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;

- возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по Прейскуранту Гостиницы на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах.

- не беспокоить других гостей, проживающих в гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в гостинице;

- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водотеплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы;

- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Гостиницы.

- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;

- своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородные и

международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;

- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;

- при выезде из гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного администратора гостиницы о своем выезде и сдать ключ дежурному администратору.

3.3. В гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;

- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;

- гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы представить документы, удостоверяющие данное право;

- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;

- пользоваться электронагревательными приборами;

- переставлять мебель в номере;

- нарушать покой проживающих гостей после 23-00;

- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;

- держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.

3.4. В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

#### **4. Права и обязанности администрации гостиницы**

4.1. Гостиница обязана довести до сведения гостей посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу, или в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания гостей, следующую информацию:

- сведения об исполнителе, в том числе номер его контактного телефона, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

- сведения о виде гостиницы, присвоенной гостинице категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", о реквизитах (номере и дате выдачи) свидетельства о присвоении гостинице определенной категории и о выдавшей его аккредитованной организации, а также о приостановлении действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории;

- сведения о категории номеров гостиницы и цену номеров (места в номере);

- перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);

- сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;

- перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;

- сведения о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования;

- предельный срок проживания в гостинице, если этот срок установлен

исполнителем;

- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;

- сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;

- сведения о времени заезда и времени выезда из гостиницы;

- сведения о правилах проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами (при наличии).

4.2. Гостиница вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в номере и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

4.3. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из гостиницы в случаях нарушения Правил проживания, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. Вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Гостиницей на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию.

4.4. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Гостиницы имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Гостинице с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

4.5. Гостиница обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Гостинице. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.

4.6. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, гостиница ответственности не несет.

4.7. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Гостинице в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах.

4.8. Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы.

4.9. Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.

4.10. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.

4.11. Гостиница обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов.

4.12. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств и поломок в номерном фонде Гостиницы.

4.13. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

## **5. Порядок разрешения споров**

5.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора гостиницы и выдается по первому требованию гостя.

5.2. Гость при обнаружении недостатков указанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- расторгнуть договор на предоставление услуг, если Гостиница в установленный срок не устранила эти недостатки.

5.3. Гостиница должна устранить недостатки оказанной услуги в разумный срок с момента предъявления гостем соответствующего требования.

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