

**Индивидуальный предприниматель Головкин Анатолий Владимирович.
Гостиница «GRIZZLY»**

УТВЕРЖДАЮ

_____ А.В. Головкин
« _____ » _____ 20 ____ г.

**Правила проживания и пользования гостиничными услугами в
Гостинице «GRIZZLY»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

-
- Настоящие Правила разработаны на основе Федеральных Законов Российской Федерации: N2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», №132-ФЗ от 24.11.1996г. «Об основах туристской деятельности», Постановления Правительства РФ №1085 от 09.10.2015г. «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», государственных стандартов по туристско-экскурсионному обслуживанию, других нормативных документов и регулируют отношения в области предоставления гостиничных и иных дополнительных услуг в гостинице «GRIZZLY» Индивидуальный предприниматель Головкин Анатолий Владимирович (далее — ИП Головкин А.В).

Режим работы средства размещения – круглосуточный.

- Настоящий Порядок является публичной офертой в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Исполнитель – ИП Головкин А.В

Средство размещения – Гостиница «GRIZZLY», расположенная по адресу: Карачаево-Черкесская республика, Зеленчукский район, Архызское сельское поселение, с. Архыз, ул. Горная 15 (далее - средство размещения) предназначено для временного проживания гостей на срок, согласованный с администрацией. Предельный срок проживания не ограничен.

Гость, потребитель - физическое лицо, имеющее намерение заказать, либо заказывающее и использующее услуги Исполнителя для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Гостиничные услуги – комплекс услуг по обеспечению временного проживания гостей в средстве размещения.

III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

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. Форма заявки устанавливается исполнителем.

Бронирование номера в средстве размещения возможно по одному из двух вариантов: гарантированному и негарантированному бронированию. **Гарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором **Исполнитель** ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется. **Негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором **Исполнитель** ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

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

Потребитель вправе аннулировать заявку. Аннуляция заявки осуществляется путем направления Потребителем заявки на аннулирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя. Заявка считается аннулированной с момента получения Исполнителем уведомления об аннуляции брони, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, потребителе, категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Средстве размещения.

Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией средства размещения. Любое бронирование считается подтвержденным после получения подтверждения от **Исполнителя**.

IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В СРЕДСТВЕ РАЗМЕЩЕНИЯ

Размещение Гостя в средстве размещения осуществляется по предоставлению работнику службы приема и размещения документов, удостоверяющих личность.

Личность гражданина России на территории России удостоверяют:

- а) **паспорт гражданина Российской Федерации**, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) **свидетельство о рождении** - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- в) **паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации**, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- г) **паспорт иностранного гражданина** либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным

договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

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

е) разрешение на временное проживание лица без гражданства;

ж) вид на жительство лица без гражданства.

Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в средстве размещения 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 средстве размещения 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 средстве размещения 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".

При размещении, иностранный гражданин обязан представить следующие документы: паспорт; миграционную карту; визу (при необходимости); свидетельство о временном проживании в РФ (при необходимости).

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ определяется сроком действия выданной ему визы. Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

Нарушение правил миграционного учета может повлечь за собой административную ответственность иностранного гражданина в виде штрафа, а в отдельных случаях и с выдворением за пределы РФ, согласно действующему законодательству. Размещение иностранных граждан по истечению срока временного пребывания в РФ, срока действия визы, срока действия

свидетельства о временном проживании в РФ – **запрещено**.

Изъятие паспортов под залог у гостей, поселяющихся в средстве размещения, запрещается.

V. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

Оплата услуг в средстве размещения производится за наличный/безналичный расчет согласно Прейскуранту, действующему на дату заезда.

Размещение и оплата осуществляются в соответствии с системой единого расчетного часа, т.е. заезд с 14:00 и выезд до 12:00 по местному времени.

Исполнитель имеет право применять свободные цены и тарифы, систему скидок на все услуги, которые оказываются гостю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов. Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается Исполнителем самостоятельно. Исполнитель определяет перечень основных услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

Оплата проживания осуществляется при заключении договора авансовым платежом с согласия потребителя. По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее расчетного часа 12:00 или продлить срок проживания в номере.

Продление срока проживания.

При необходимости продления срока проживания Гость может обратиться в Службу приема и размещения за 2 часа до расчетного часа, то есть не позднее 10:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест, срок проживания может быть продлен.

В случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа. Об изменении сроков проживания необходимо уведомить администратора.

Гость вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

VI. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ИСПОЛНИТЕЛЕМ

В Средстве размещения предоставляются следующие услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- смарт-телевидение ;
- завтраки;
- пользование всем оснащением номера (ванна, туалет, телевизор, сейф,

холодильник и др.);

- ежедневная уборка в номере с заправкой постели;
- замена полотенец 1 раз в 2 дня;
- замена постельного белья 1 раз в 3 дня
- вызов такси;
- предоставление фена, утюга, гладильной доски;
- пользование комнатой для лыжного оборудования, сушилка для ботинок;

VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

Гости имеют право:

- Пользоваться всеми услугами Средства размещения.
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Исполнителя, стоимости и перечне оказываемых услуг, производить предварительный заказ услуг.
- Приглашать посетителей в свой номер с 07:00 до 23:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, Гостю необходимо зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения. Регистрация производится только при наличии документа, удостоверяющего личность.
- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно предъявлять претензии по качеству оказанных услуг.

Гости обязаны:

- Соблюдать настоящий Порядок.
- На территории средства размещения иметь при себе и предъявлять по требованию персонала браслет гостя или карту гостя.
- Уважать права другихGuestов. Гость не должен злоупотреблять алкоголем, употреблять наркотики и нарушать правила общественного порядка.
- Проявлять уважение к обслуживающему персоналу Средства размещения.
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков, оскорбительных и нецензурных выражений в общественных зонах Средства размещения.
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Средства размещения и регламент их работы.
- Своевременно оплачивать счета за оказанные услуги.
- Беречь имущество Исполнителя. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранту на утрату и повреждение имущества Средства размещения.
- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере.
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы перед уходом из номера.
- Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.
- При выезде сдавать администратору ключ от номера.

VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Исполнитель имеет право:

- Входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящего Порядка.
- В случае истечения срока проживания Гостя в Средстве размещения и его отсутствия по месту проживания более 6 часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию и сделав опись имущества Гостя.
- Проводить опросы о качестве предоставляемых услуг.
- При грубом нарушении Гостем настоящего Порядка, Средства размещения имеет право составить акт по данному нарушению и, в случае необходимости, пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.
- Расторгнуть договор о предоставлении услуг проживания в случае нарушения Гостем настоящих Правил, в том числе, если Гость злоупотребляет алкоголем, употребляет наркотики и нарушает правила общественного порядка.
- Администрация Средства размещения оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем общественного порядка, порядка пользования электробытовыми приборами.
- Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в нём и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

Исполнитель обязан:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги.
- Информировать Гостей о предоставляемых услугах гостиницы, форме и порядке их оплаты.
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях.
- Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, предложить Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории).
- Осуществлять смену постельного белья не менее 1 раза в 3 дня и полотенец - не менее 1 раза в 3 дня.
- Нести ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению.

- В случае обнаружения забытых вещей гостями, обеспечивать их хранение в течение 6 месяцев (с момента обнаружения), ценные вещи и крупные суммы денег хранить до 1 года.
- Предоставить по первому требованию Гостя “Книгу отзывов и предложений”, которая находится в “Службе приема и размещения”.

IX. В СРЕДСТВЕ РАЗМЕЩЕНИЯ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.
- Передавать третьим лицам ключ от номера, браслет или карту гостя.
- Переставлять и передвигать мебель.
- Курить в номерах, а также в иных помещениях Средства размещения.
- Нарушать покой других гостей, создавая шум.
- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы (гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Исполнителя предоставить документы, удостоверяющие данное право).
- Умышленно загрязнять территорию Исполнителя.
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- Оставлять в номере после 23:00 незарегистрированных посетителей, не проживающих в Средстве размещения.
- В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя, администрация имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Средстве размещения с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

Исполнитель оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

X. ПОЛИТИКА В ОТНОШЕНИИ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ

Размещение гостей с животными без согласования с Администрацией средства размещения не допускается.

XI. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания, Гость может решить их по телефону: 8(928)-655-45-45 с администратором гостиницы круглосуточно или с начальником службы приема и размещения в будние дни с 9.00 до 18.00.

- 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

Исполнителя и Гостем с указанием своих контактных данных (телефона, почтового адреса, электронной почты) для получения ответа.

- Администрация Средства размещения принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.

- В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация Исполнителя и Гости руководствуются действующим законодательством.