

Утверждено

Приказом ООО «Гостиница Оренбург»

№ 51 от 22 ноября 2024г.

**Правила
проживания в гостинице «Оренбург»**

I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020г. № 1853.

2. Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между Заказчиком (Потребителем) и юридическим лицом ООО «Гостиница «Оренбург» ОГРН 1155658005470, ИНН 5612088515, адрес места нахождения г. Оренбург, ул. Маршала Г.К. Жукова, 30, категория гостиницы 3 звезды, предоставляющим Потребителю гостиничные услуги (далее – Исполнитель).

3. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

"заявка" – информация о бронировании, поступающая от Заказчика или Потребителя (одним из способов, указанных в п.16 настоящих правил) и содержащая следующие данные: Ф.И.О. гостя, даты и время заезда и выезда гостя (группы гостей), категория номера;

"бронирование" – закрепление за Потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных Заявкой Заказчика или Потребителя и подтверждением этой Заявки со стороны Исполнителя;

"время выезда (расчетный час)" - время, установленное Исполнителем для

выезда Потребителя;

"время заезда" - время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя;

"заказчик" - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести, либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу Потребителя;

"потребитель" – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;

"гостиница" - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации;

"гостиничные услуги" - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами;

Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с 5 статьей Федерального закона «Об основах туристской деятельности в РФ», в зависимости от вида и категории гостиницы.

4. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора о предоставлении гостиничных услуг (далее – Договор) и не должны противоречить требованиям, установленным

федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5. Цена номера (места в номере) соответствующей категории устанавливается одинаковой для всех Потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами Исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий Потребителей. Оплата проживания участников Великой Отечественной войны, инвалидов 1 и 2 группы, лиц, сопровождающих инвалидов 1 группы (не более одного человека) производится со скидкой 20 процентов.

6. Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, предусмотренной Положением о классификации гостиниц, утверждаемым Постановлением Правительства РФ, в случае, если такое требование предусмотрено законодательством Российской Федерации.

7. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

8. Настоящие Правила в доступной форме доводятся Исполнителем до сведения Потребителя (Заказчика).

II. Информация об Исполнителе и о предоставляемых Исполнителем гостиничных услугах

9. Исполнитель обязан довести до сведения Потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу, или в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей, следующую информацию:

наименование , адрес места осуществления деятельности и режим работы.

10. Исполнитель обязан довести до сведения Потребителя информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать:

а) сведения об Исполнителе, номер его контактного телефона, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

б) 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;

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

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

д) сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;

е) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых Исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;

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

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

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

к) сведения о времени заезда и времени выезда из гостиницы;

м) сведения о правилах, указанных в пункте 7 настоящих Правил.

11. Информация, предусмотренная пунктом 10 настоящих Правил, оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени гостиницы, и размещается в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей.

Исполнитель также вправе довести до сведения Потребителя информацию, предусмотренную пунктом 10 настоящих Правил, посредством ее размещения на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

12. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения Потребителей на русском языке и дополнительно по усмотрению Исполнителя на иностранном языке.

III. Заключение и изменение Договора

13. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании Договора.

Договор, заключаемый с Потребителем или с Заказчиком – физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным Договором.

14. Договор, указанный в абзаце втором пункта 13 настоящих правил, 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 (по усмотрению Исполнителя).

15. 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, а также в случае совершения Заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком (Потребителем) соответствующей суммы Исполнителю).

16. Форма и порядок направления Заявки устанавливается Исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что Заявка исходит от Заказчика или Потребителя.

Заказчик (Потребитель) направляет Исполнителю Заявку на бронирование по WHATSAPP/VIBER [+7\(953\)457-91-95](tel:+7(953)457-91-95), либо по электронной почте : hotelorenborg@hotelorenborg.ru, либо заполняет форму Заявки модуля онлайн-бронирования на официальном сайте гостиницы hotelorenborg.ru. При бронировании номеров юридическом лицом Заявка должна содержать реквизиты данного юридического лица, подпись уполномоченного лица Заказчика и печать Заказчика. Форма Заявки для юридических лиц размещена на сайте гостиницы hotelorenborg.ru.

Исполнитель при наличии в указанные в Заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих Заявке Заказчика (Потребителя), направляет Заказчику (Потребителю) уведомление - подтверждение бронирования, содержащее сведения о 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.

В случае отмены Заказчиком (Потребителем) подтвержденного гостиницей бронирования, письменное уведомление о такой отмене должно быть направлено Заказчиком в гостиницу не позднее чем за 24 часа до времени заезда, указанного в Заявке. В случае нарушения указанного условия с Заказчика взимается плата за простой номера (места в номере) согласно пункта 17 а) настоящих правил.

17. 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, при условии оплаты минимальной суммы в размере стоимости одних суток проживания. В случае несвоевременного отказа от бронирования (позднее чем за 24 часа до времени заезда, указанного в Заявке) или незаезда Потребителя, с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере) в размере стоимости одних суток проживания. При опоздании более чем на сутки Договор прекращается, взимается плата за фактический простой номера (места в номере) в размере стоимости одних суток проживания.

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает Потребителя до 12.00 в день заезда, после чего Договор прекращается.

18. Исполнитель вправе отказать в заключении Договора, если на указанную в Заявке дату отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям Заявки.

IV. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

19. Заселение Потребителя осуществляется при условии предъявления Потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, 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) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

е) 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;

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

з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

и) вида на жительство лица без гражданства.

20. 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) 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 согласия законных представителей (одного из них).

21. 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".

Постановка Потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами 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".

22. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

23. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы Потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), который устанавливается в 12.00 часов текущих суток по местному времени. Время выезда из гостиницы 12-00 часов местного времени. Время заезда в гостиницу с 12-00 часов местного времени.

24. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену

номере (места в номере) устанавливаются Исполнителем. С прейскурантом на услуги проживания и дополнительные услуги, перечнем услуг, которые входят в цену номера (места в номере) можно ознакомиться на стойке в службе приема и размещения гостиницы, на сайте гостиницы: www.hotelorenburg.ru.

Исполнителем устанавливается посуточная оплата проживания.

25. Способы оплаты номера (места в номере) – наличный и безналичный платеж, банковской картой.

26. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги при заезде в гостиницу в полном объеме или частично, но не менее чем за одни сутки проживания. По истечении оплаченного периода бронирования ключ-карта Потребителя блокируется в 12.00 по местному времени до момента внесения оплаты Потребителем в размере не менее одних суток бронирования.

При безналичной форме оплаты за гостиничные услуги Заказчику необходимо внести предоплату в размере 100 % стоимости проживания в гостинице не позднее чем за 24 часа до даты заезда.

27. При осуществлении расчетов с Потребителями (физическими лицами) непосредственно в гостинице (расчет в наличной форме, либо банковской картой) Исполнитель выдает Потребителю документы установленного образца согласно требованиям законодательства.

В случае проживания Потребителя по Заявке Заказчика (юридического лица) Потребитель обязан предупредить Исполнителя не позднее одного рабочего дня до даты выезда из гостиницы, что документы должны быть выставлены на юридическое лицо (Заказчика) и переданы Потребителю в момент выезда из гостиницы. При невозможности передачи документов непосредственно Потребителю (если день выезда попадает на праздничный или выходной день), бухгалтерские документы направляются в адрес Заказчика по почте или средствами электронного документооборота не позднее пяти рабочих дней после оказания услуг.

В случае выезда Потребителя из номера ранее указанного в оплаченном счете срока, возврат осуществляется по письменному заявлению Потребителя и при предоставлении им оригинала кассового чека и счета на оплату проживания. В случае отсутствия оригинала кассового чека Потребитель составляет письменное заявление с реквизитами банковской карты.

Если оплата произведена юридическим лицом на расчетный счет гостиницы, возврат осуществляется на основании письма Заказчика.

Денежные средства возвращаются Потребителю (Заказчику) тем же способом, которым были внесены.

28. Исполнитель не вправе без согласия Потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

29. Исполнитель по просьбе Потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

а) вызов скорой помощи;

б) пользование медицинской аптечкой;

в) доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;

г) побудка к определенному времени;

д) предоставление кипятка.

30. Плата за проживание в гостинице рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом): 12 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

Доплата за гарантированный ранний заезд при условии проживания более суток с 00:00 до 12:00 – 50 % от полной стоимости номера в день заезда (с учетом стоимости дополнительных мест).

Доплата за гарантированный поздний выезд – с 12:00 до 24:00 – 50 % от стоимости номера в день выезда (с учетом стоимости дополнительных мест).

При проживании менее одних суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

Ранний заезд или поздний выезд предоставляется гостям при наличии в отеле свободных мест.

31. При заселении Потребителя в двухместный номер оплата производится за полный номер.

32. После оформления проживания сотрудники службы приема и размещения выдают Потребителю «карту гостя» и ключ-карту от номера. Карта гостя является пропуском в здание гостиницы, её необходимо предъявлять при входе сотруднику службы безопасности гостиницы .

33. Не допускается нахождение приглашенных Потребителем лиц в номере гостиницы. Для проведения официальных переговоров Потребитель может воспользоваться холлом 1 этажа гостиницы или бизнес-центром бесплатно.

34. Услуги, входящие в стоимость номера – завтрак, Wi-Fi интернет, кабельное телевидение, холодильник, кондиционер, внутренняя и местная (по г. Оренбургу) телефонная связь, электрочайник, фен, косметические средства, посуда, питьевая вода, посещение тренажерного зала, пользование камерой хранения.

35. Во время проживания гостя уборка его номера производится ежедневно. Смена постельного белья осуществляется один раз в три дня, полотенце ежедневно. Замена туалетных принадлежностей производится по мере потребления. Возможна досрочная замена белья за дополнительную плату.

36. Услуги по пользованию на этаже утюгом, гладильной доской представляются бесплатно.

37. Дополнительные услуги (не входящие в стоимость номера) предоставляются по просьбе Потребителя в соответствии с утвержденным прейскурантом.

38. Потребители обязаны:

- соблюдать установленные в гостинице правила проживания;

- не беспокоить других проживающих в гостинице, соблюдать тишину и общественный порядок в номере и гостинице;
- в период с 23-00 до 08-00 часов следует максимально приглушить звук телевизора, избегать громкого разговора и смеха, особенно в холлах и коридорах;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- в случае возгорания в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику гостиницы;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
- в случае повреждения или утраты имущества гостиницы, возместить стоимость понесенного ущерба согласно действующему в гостинице прејскуранту;
- соблюдать чистоту в номере и в гостинице;
- уходя из номера закрыть окна, водоразборные краны, выключить свет, телевизор, кондиционер, закрыть номер.

39. Потребителям запрещается:

- нарушать покой проживающих (прослушивать громкую музыку, играть на музыкальных инструментах, петь и т.д.);
- употреблять алкогольные напитки на территории гостиницы;
- оставлять в номере посторонних лиц, в свое отсутствие, а также передавать им ключи от номера и карту гостя;
- курить на всей территории гостиницы, согласно Федерального Закона от 23.02.2013г. № 15-ФЗ;
- хранить в номере громоздкие, легковоспламеняющиеся и токсичные материалы, оружие, пожароопасные и взрывчатые вещества;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
- держать в номере животных;
- использовать гостиничный номер для осуществления коммерческой деятельности.

40. При выезде гость должен произвести полный расчет за предоставленные услуги и сдать ключ-карту от номера в службу приема и размещения.

41. Гостиница оставляет за собой право посещения номера без согласования с Потребителем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Потребителем настоящих правил проживания, общественного порядка.

42. Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения и выдается по первой просьбе Потребителя. Требования и жалобы рассматриваются администрацией гостиницы незамедлительно.

43. При отсутствии гостя в гостинице в день выезда более двух часов (после расчетного часа, либо указанного в Заявке времени позднего выезда) или в случае обнаружения забытых гостем вещей администрация гостиницы в составе комиссии производит опись имущества, находящегося в номере или ином помещении гостиницы. Имущество сдается в камеру хранения. Забытые вещи хранятся в гостинице не более 6 месяцев, затем утилизируются (уничтожаются). Скоропортящиеся продукты, в том числе в невскрытой упаковке, хранению не подлежат.

IV. Односторонний отказ от исполнения Договора

44. Заказчик (Потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

V. Ответственность Исполнителя и Заказчика (Потребителя)

45. Исполнитель отвечает за сохранность вещей Потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Администрация гостиницы гарантирует проживающим, при условии соблюдения настоящих правил, сохранность личных вещей, находящихся в номере. 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 в соответствии со ст. 925 ГК РФ.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы. В противном случае гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

46. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Исполнитель несет перед Заказчиком (Потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

47. 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.

48. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по Договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

49. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб, в случаях отключения тепловой и электрической энергии, водоснабжения.

50. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав Потребителей и благополучия человека.