

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в ООО "ПРЕМА» гостиница «Колос» разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в гостинице «Колос».

1. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ

«Гостиница» - имущественный комплекс гостиницы «Колос», расположенный по адресу: 660060, Российская Федерация, г. Красноярск, ул. Качинская, дом 65.

«Гость» - физическое лицо, потребитель гостиничных услуг.

«СПиР» - Служба приема и размещения Гостиницы.

Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

Расчетным часом является 12 часов дня.

Гостиница – Общество с ограниченной ответственностью «ПРЕМА» (ООО «ПРЕМА») зарегистрировано инспекцией ФНС по Центральному району г. Красноярска «12» марта 2007 года за основным государственным регистрационным номером (ОГРН) 1072466004742 (Свидетельство серия 24 № 004661134).

Оказание услуг размещения в Гостинице осуществляется после предъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, оплаты всех услуг в Гостинице за первые сутки либо за весь период проживания и при наличии свободных мест в гостинице.

Документами, удостоверяющими личность, являются:

- Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.
- Паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации.
- Свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста.
- Паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации.
- 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.
- Документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства.
- Разрешение на временное проживание лица без гражданства.
- Вид на жительство лица без гражданства.
- Удостоверение личности военнослужащего действительной службы.
- Паспорт моряка.
- Выданное территориальными органами ФМС удостоверение беженца установленного образца с фотографией (срок действия - три года со дня выдачи, обязательное оформление как иностранного гражданина).
- Дипломатический паспорт.

Ответственным за оформление лиц, размещающихся в Гостинице, является администратор СПиР Гостиницы. При отсутствии соответствующих документов Гостиница вправе отказать Гостям в поселении.

При оформлении проживания в Гостинице СПиР выдает "Карточку Гостя". В "Карточке Гостя" указаны:

- Фамилия, имя, отчество Гостя.
- Сведения о предоставляемом номере.
- Сроки проживания.

Для проживающих Гостей вход в помещения Гостиницы осуществляется по карточкам Гостя. При бронировании, размещении или свободном поселении (без предварительного бронирования) Гость выбирает вид номера. Право предоставления конкретного номера остается за Гостиницей.

Общее количество проживающих Гостей в номере не должно превышать количество мест в номере, исключение составляет проживание детей до 7 лет (без предоставления отдельного места).

Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

Предварительный заказ (далее - бронирование) услуг проживания в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования посредством телефонной, факсимильной связи или электронной почты.

Отказ от ранее забронированных услуг проживания в Гостинице осуществляется Гостем в письменной (факс, электронная почта) или в устной форме (по телефону), если иное не предусмотрено условиями бронирования.

Аннулирование заявки на бронирование или ее изменение должны быть произведены в срок не менее чем за 24 часа для индивидуальной заявки и в срок не менее чем за 3 (три) рабочих дня до предполагаемой даты заезда группы. В случае поступления отказа позже установленного срока или неприбытия гостей взимается плата за фактический простой в размере суточной стоимости каждого забронированного номера.

Гарантией предоставления услуг проживания в Гостинице является полная либо частичная (за первые сутки проживания) оплата Гостем забронированных услуг.

Гостиница применяет следующие виды бронирования:

- а) **Гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. Бронирование становится гарантированным в случае внесения гостем предоплаты в размере стоимости 1 суток проживания в забронированном номере. В случае несвоевременного отказа от бронирования 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 Гостя до 18:00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

Гостиница принимает заявки на бронирование из следующих источников:

- а) **Телефон:** при бронировании по телефону администратор устанавливает следующие данные: ФИО гостя, даты заезда/выезда, тип номера, форма оплаты, контактный телефон, дополнительные предпочтения (доп. услуги, питание и т. д.)
- б) **Факс:** факсы отпечатаны или написаны на фирменных бланках компании, на которых указаны реквизиты компании - название, контактный телефон и факс, адрес, от кого исходит заявка. В запросе, кроме просьбы забронировать номер для указанного человека на указанные даты, должна также присутствовать информация о методе оплаты и другие возможные пожелания.
- в) **Электронная почта:** если бронирование исходит от частного лица, то указывается ФИО гостя, даты заезда/выезда, тип номера, форма оплаты, контактный телефон, дополнительные предпочтения (доп. услуги, питание и т. д.). Если бронирование от организации: запросы отпечатаны или написаны на фирменных бланках компании, на которых указаны реквизиты компании - название, контактный телефон и факс, адрес, от кого исходит заявка. В запросе, кроме просьбы забронировать номер для указанного человека на указанные даты, должна

также присутствовать информация о методе оплаты и другие возможные пожелания.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

Оплата Гостем услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с Прейскурантами, утвержденными директором Гостиницы. Информация о действующих ценах на номера гостиницы публикуется на сайте гостиницы www.24kolos.ru и размещается на стойке службы приема и размещения.

Оплата может быть произведена путем внесения наличных денежных средств в кассу Гостиницы, банковскими картами или безналичным путем на расчетный счет Гостиницы.

При оплате за наличный расчет или банковской картой у стойки приема и размещения физическому лицу выдается кассовый чек и счет-договор установленного образца.

Для получения акта оказанных услуг Гостю, как представителю юридического лица, необходимо заранее, до момента оплаты услуг наличными средствами, предупредить администратора. Акт оказанных услуг оформляется на основании предоставленных реквизитов организации, командировочного удостоверения или доверенности.

Предоставление проживания осуществляется при полной либо частичной (за первые сутки проживания) оплате услуг.

Гостиницей установлена посуточная оплата проживания.

Оплата за проживание взимается в соответствии с установленным в настоящих Правилах расчетным часом.

При заезде Гостя до 12 часов до установленного расчетного часа начала обслуживания, в случае наличия свободных номеров и проживании не менее суток, с Гостя взимается дополнительная плата за проживание до установленного расчетного часа в размере платы за половину суток, установленную Прейскурантом.

При размещении без предварительного бронирования и (или) проживании не более суток плата взимается за сутки.

В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа менее 12 часов взимается плата за половину суток, исходя из действующего в Гостинице Прейскуранта. Гостю предоставляется право пользования номером до 24:00.

В случае задержки выезда Гостя от 12 до 24 часов после расчетного часа взимается плата за полные сутки.

Детям в возрасте до 7 лет проживание в Гостинице предоставляется без оплаты. Завтрак и дополнительное спальное место не предоставляется.

Для детей от 2 лет и остальных Гостей по запросу основного Гостя предоставляется дополнительная кровать с оплатой согласно действующему Прейскуранту. Цена предоставления дополнительной кровати за сутки включает в себя стоимость завтрака.

Продление проживания в Гостинице осуществляется в СПиР при наличии свободных номеров. Гость должен сообщить в СПиР о своем намерении продлить проживание до расчетного часа. Гостиница имеет право переселить Гостя в другой номер либо отказать в продлении проживания.

При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (не менее, чем за сутки – первые сутки проживания, или почасовая) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю.

Дополнительные платные услуги, оказываемые Гостиницей, оплачиваются Гостем в соответствии с действующими Прейскурантами. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется СПиР и размещена на сайте гостиницы www.24kolos.ru и в информационной «Папке Гостя», находящейся в номере.

Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются услуги:

- Вызов скорой помощи, других специальных служб.
- Пользование медицинской аптечкой.
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении.

- Побудка к определенному времени.
- Предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
- Вызов такси.
- Беспроводной интернет WiFi.
- Осуществление местных телефонных переговоров из номера.
- Пользование холодильником и ТВ, находящихся в номере.
- Парковочное место.

4. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

Гости, проживающие в Гостинице, обязаны:

- Соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания.
- Соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице (не шуметь, громко не разговаривать, не включать громко ТВ).
- Соблюдать правила противопожарной безопасности. В случае возгорания в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику гостиницы.
- Покидая номер, закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы.
- По истечении оплаченного срока проживания освободить номер.
- Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Гостиницей платные услуги, не включенные в стоимость номера.
- Обеспечивать доступ в номер работников Гостиницы не реже чем каждые три дня в течение срока проживания в Гостинице для проведения текущей уборки номера и смены постельного белья.
- В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер возмещения определяется в соответствии с действующим в Гостинице Прейскурантом порчи имущества в гостинице «Колос».
- При выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, уведомить СПиР о своем выезде и сдать ключ от номера.
- Предъявлять для входа в гостинице «Карточку Гостя».

5. В ГОСТИНИЦЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

В Гостинице запрещено:

- Оставлять в номере приглашенных лиц в отсутствие основного Гостя. Приглашенные лица могут находиться в Гостинице с 08:00 до 23:00 часов только при согласии Гостя и с условием обязательной регистрации в «Журнале регистрации Гостей». Гость несет ответственность, как за своевременный уход приглашенных, так и за соблюдение ими правил проживания в Гостинице. После 23:00 часов приглашенные лица должны покинуть Гостиницу или оформить проживание с оплатой по тарифу, согласно утвержденному прейскуранту.
- Передавать посторонним лицам ключ от номера или "Карточку Гостя".
- Держать в номере домашних животных (птиц, рептилий) без согласования с Администрацией Гостиницы.
- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки), которые следует сдавать в камеру хранения Гостиницы, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные материалы, оружие.
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере или полученных гостем в прокат.
- Переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией Гостиницы.
- Выносить из номеров принадлежащее Гостинице имущество.
- Нарушать покой других Гостей, проживающих в Гостинице.
- Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.

- Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Гостиницы (вестибюль, холлы этажей, сан.узлы).
- Курить в номерах и иных помещениях Гостиницы и кафе, в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Гость обязан возместить сумму ущерба (возмещение затрат по дополнительной уборке и очистке воздуха от табачного дыма и запаха), вызванного курением в соответствии с действующим в Гостинице Прейскурантом порчи имущества в гостинице «Колос».

В случае нарушения условий, указанных в настоящих пунктах, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

6. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

Гостиница обязуется:

- Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.
- Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке Гостя», на сайте гостиницы и в СПиР Гостиницы.
- Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.
- Предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в СПиР Гостиницы.
- Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Гостя.
- Обеспечивать смену постельного белья не реже чем через три дня, смену полотенец – ежедневно. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.
- Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по их устранению.
- Гостиница вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Гостинице. Требовать незамедлительного освобождения, занимаемого Гостем помещения, в случае необходимости осуществления в нем экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу проживания, или причин, препятствующих качественному и безопасному использованию помещения.
- Гостиница оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

Гостиница предоставляет следующим категориям граждан льготы, предусмотренные законодательством - право на внеочередное размещение в гостинице при наличии свободных мест:

- герои Социалистического Труда;
- полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- инвалиды войны;
- участники Великой Отечественной войны;
- лица, награжденные знаком «Житель блокадного Ленинграда»;
- герои Советского Союза;
- герои Российской Федерации;
- полные кавалеры ордена Славы;
- инвалиды I и II групп;
- сотрудники уголовно-исполнительной системы, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку;
- судьи при направлении в служебные командировки;

- сотрудники федеральной противопожарной службы, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку;
- члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы;
- лица начальствующего состава органов федеральной фельдъегерской связи, направленные в служебную командировку;
- прокурорские работники при направлении в служебные командировки;
- сотрудники таможенного органа, следующий к новому месту службы или направленный в служебную командировку;
- судебные приставы, направленный в служебную командировку;
- сотрудники Следственного комитета и федеральные государственные гражданские служащие, направляемые в служебные командировки;
- сотрудники полиции, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку;
- работники Государственной налоговой службы Российской Федерации по предъявлении служебных и командировочных удостоверений;
- военнослужащие, следующие в служебную командировку, на новое место военной службы.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

Гостиница имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты оказанных услуг.

В случае отсутствия Гостя в номере по истечении срока проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок) более 3 часов Администрация Гостиницы вправе принять решение о создании комиссии и произвести опись имущества Гостя, оставленного в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов Администрация Гостиницы помещает в сейф Спир, а остальные вещи в камеру хранения.

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации:

- Гостиница отвечает за утрату денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей при условии, что они были приняты Гостиницей на хранение в сейф СПиР.
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, должен немедленно заявить об этом в Администрацию Гостиницы.
- В случае обнаружения забытых Гостем вещей Гостиница незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, деньги хранятся до 1 года.
- Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и санузлов) систем видеонаблюдения.
- При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ.