

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «ВК «Губаха»



/Д.Н. Попов/

«05» декабря 2022 г.

ПРАВИЛА

предоставления гостиничных услуг в средствах размещения ООО «Всесезонный курорт «Губаха»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства от 18.11.2020 № 1853, и регулируют отношения по предоставлению гостиничных услуг в средствах размещения, принадлежащих ООО «ВК «Губаха»: «Коттеджи на горе» (коттеджи), хостел «Daniel» и хостел «Alen» (хостелы), далее вместе именуемые «Гостиница», расположенные по адресу: Пермский край, г. Губаха, снт «Майское», ул. Краснооктябрьская, д. 28.

1.2. Гостиница предназначена для временного проживания граждан и оказания им комплекса услуг, сопутствующих их проживанию.

1.3. Режим работы – круглосуточный.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах.

Исполнитель – ООО «Всесезонный курорт «Губаха», ОГРН 1115904005238, ИНН 5904246670, номер телефона +7 (342) 259-34-37.

Гость – физическое лицо, потребитель гостиничных услуг.

Заказчик – физическое или юридическое лицо, которое имеет намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу гостя.

Бронирование – закрепление номера за гостем в Гостинице на условиях, определенных его заявкой по тарифу исполнителя, и подтверждение этой заявки со стороны исполнителя.

Время выезда (расчетный час) – время, установленное исполнителем для выезда гостя.

Время заезда – время, установленное исполнителем для заезда гостя.

Цена номера – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену. Единицей расчета являются расчетные сутки.

1.5. Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком – физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, оформляется в виде регистрационной карты.

2. Бронирование номеров в Гостинице

2.1. В Гостинице осуществляются следующие виды бронирования:

2.1.1. Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда при условии, что Гостем внесена предоплата первых суток проживания либо 100% предоплаты всего периода проживания.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости суток проживания за все забронированные номера. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

Несвоевременным отказом от бронирования считается отказ, полученный исполнителем менее чем за одни сутки до расчетного часа выезда – 12:00 по местному времени дня запланированного заезда.

2.1.2. Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостем не внесена предоплата за забронированные услуги проживания. Гостиница ожидает Гостя до 18:00 местного времени в день заезда. При неприбытии до 18:00 по местному времени бронирование может быть аннулировано Гостиницей в одностороннем порядке. В этом случае забронированный номер (номера) поступает в открытую продажу.

Отказ от ранее забронированных услуг проживания в Гостинице осуществляется Гостем в форме, позволяющей исполнителю установить, что отказ от бронирования исходит от Гостя.

2.2. Бронирование номеров осуществляется исполнителем на основании заявки заказчика. Заявка принимается к исполнению при условии наличия в Гостинице необходимого количества свободных номеров в период, указанный в заявке. В заявке на бронирование должны быть:

- сведения о заказчике: для юридического лица – наименование, для физического лица – Ф. И. О., сведения о документе, удостоверяющем личность;
- сведения о количестве и категории бронируемых номеров;
- тип размещения;
- количество детей и их возраст;
- планируемые даты заезда и выезда;
- вид оплаты;
- дополнительные услуги, которые не входят в стандартное обслуживание Гостиницы.

3. Порядок оформления проживания и предоставления услуг

3.1. Предельный срок проживания в Гостинице составляет:

- для граждан РФ – 90 суток;
- для иностранных граждан – 90 суток.

3.2. Заселение осуществляется при условии предъявления документов, удостоверяющих личность всех Гостей, которые будут проживать в Гостинице, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Оформление проживания в Гостинице производится при предъявлении:

- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина РФ, 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.

3.3. 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) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

3.4. 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).

3.5. Регистрация гостей, являющихся гражданами РФ, 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 17.07.1995 № 713.

3.6. Постановка гостей, 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 15.01.2007 № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

3.7. Администратор имеет право отказать в поселении в случаях:

3.7.1. у приезжающих отсутствуют документы, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые;

3.7.2. отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;

3.7.3. у Гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведет;

3.7.4. отсутствия свободных номеров;

3.7.5. в других случаях, предусмотренным законодательством РФ.

4. Порядок оплаты гостиничных услуг

4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по банковским картам в рублях.

4.2. Плата за проживание взимается на условиях предварительной оплаты первых суток проживания либо 100% предоплаты всего периода проживания.

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

4.4. Оплата проживания за номер в сутки в Гостинице определяется Положением о порядке динамического ценообразования на гостиничные номера, утвержденным Приказом директора ООО «ВК «Губаха». Информацию о размере платы за проживание и услуги Гость может получить на официальном сайте <https://gubahasport59.ru/> при осуществлении бронирования гостиничных услуг, а также у администратора Гостиницы.

4.5. При размещении детей до 7 лет на основное спальное место вместе с родителями оплата за проживание одного ребенка на одного родителя не взимается. При размещении детей до 7 лет на дополнительное место берется дополнительная плата, согласно ценам на проживание в Гостинице.

4.6. При осуществлении расчетов с гостем исполнитель выдает ему кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

4.7. Время заезда Гостя:

- в коттеджи – 15:00 по местному времени;
- в хостелы – 14:00 по местному времени.

4.8. Ранний заезд

Допускается размещение в номерах до 14:00 (в хостелах), до 15:00 (в коттеджах).

4.8.1. Гарантированный ранний заезд – вид раннего заезда, при котором Гость вправе заказать, а Исполнитель обязуется оказать услугу удержания номера для гарантированного заезда в любое время в период с 00.00 до расчетного часа на условиях предварительной оплаты. Услуга по удержанию номера для обеспечения раннего заезда и предоставления номера на условиях раннего заезда оплачивается Гостем по цене 1 (одних) суток проживания по официальному тарифу одновременно с оплатой проживания в полном объеме.

4.8.2. Негарантированный ранний заезд – прибытие Гостя ранее официального расчетного часа дня заезда, в период с 00:00 до официального расчетного часа. Раннее размещение возможно только при наличии свободного номера на момент заезда Гостя. В этом случае плата за ранний заезд составляет 50% от стоимости суток проживания по официальному тарифу, действующему на момент заезда Гостя. В случае если имеется свободный номер более высокой категории, Гость вправе быть размещен в данном номере при условии оплаты разницы стоимости номера забронированной категории и предоставленного номера более высокой категории.

4.9. Выезд

Время выезда Гостя (расчетный час) – 12:00 часов текущих суток по местному времени. Гость может продлить период проживания, сообщив об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

4.9.1. Гарантированный поздний выезд. При необходимости гарантированного сохранения за Гостем номера для целей позднего выезда после официального времени выезда Гость вносит плату за гарантированный поздний выезд по цене 1 (одних) суток проживания по официальному тарифу одновременно с оплатой проживания в полном объеме.

4.9.2. Негарантированный поздний выезд – убытие Гостя после официального расчетного часа дня выезда (указанного в подтверждении заявки на бронирование) до 24:00. Выезд после официально расчетного часа оплачивается следующим образом:

- с 12:00 до 18:00 – оплата производится в размере 50% от тарифа за полные сутки;
- с 18:00 до 24:00 – оплата производится в размере 1 (одних) суток проживания по тарифу.

4. Заезд и парковка автотранспорта

Стоянка машин на парковках на территории ООО «ВК «Губаха» для проживающих в Гостинице предоставляется бесплатно.

6. Правила проживания

6.1. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

6.2. При заселении в Гостиницу гостю выдается ключ на оплаченный срок проживания.

6.3. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери регистрационной карты или ключа Гость обязан незамедлительно сообщить об этом в службу размещения или в службу безопасности Гостиницы для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

6.4. Лицам, нарушающим общественный порядок, может быть отказано в размещении.

6.5. В номерах, иных помещениях и на территории Гостиницы, за исключением специально установленных, запрещено курение. Нарушение установленного Федеральным законом от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» влечет наложение административного штрафа в размере от пятисот до одной тысячи пятисот рублей (ст. 6.24 КоАП РФ).

6.6. С 22:00 часов до 07:00 часов в будние дни и с 22:00 часов до 09:00 часов в выходные дни на территории Гостиницы необходимо сохранять тишину.

6.7. К Гостям Гостиницы могут приходить посетители с 08:00 до 23:00 часов. На приход посетителя должен дать согласие Гость. Посетитель обязан предоставить документ, подтверждающий его личность администратору гостиницы. За действия посетителя отвечает проживающий в номере Гость.

6.8. Гости обязаны:

6.8.1. соблюдать установленные правила проживания в Гостинице;

6.8.2. соблюдать правила сохранности личных вещей, не оставлять дверь в номер открытой и личные вещи без присмотра;

6.8.3. бережно обращаться с имуществом Гостиницы;

6.8.4. использовать оборудование по назначению. В случае выявления повреждения имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые стекла и т.п.) необходимо немедленно сообщить об этом администратору гостиницы;

6.8.5. соблюдать требования пожарной безопасности. Номера в Гостинице оснащены системой «Стрелец мониторинг», которая автоматически подает сигнал в пожарную охрану при возникновении задымления. В случае ложного вызова пожарной охраны, Гость несёт полную материальную ответственность, связанную с издержками обслуживания системы «Стрелец мониторинг» перед администрацией Гостиницы;

6.8.6. при выезде рассчитаться за дополнительные платные услуги и сдать администратору гостиницы ключ от номера.

6.9. В Гостинице запрещается:

6.9.1. доставлять неудобства другим Гостям, проживающим в другом номере Гостиницы;

6.9.2. находиться в номере Гостиницы с любыми животными. Проживание с домашними животными разрешается только в разрешённых администрацией ООО «ВК «Губаха» коттеджах за дополнительную плату согласно «Правилам проживания гостей с домашними животными на территории ООО «ВК «Губаха»».

6.9.3. находиться в горнолыжных ботинках и в ботинках для сноуборда;

6.9.4. приносить и хранить в номерах легковоспламеняющиеся жидкости, материалы и предметы, которые опасны для жизни и здоровья человека, а также сохранности имущества;

6.9.5. находиться в номере Гостиницы посторонним лицам на период отсутствия Гостя, а также передавать им ключи без предупреждения администрации Гостиницы;

6.9.6. сбрасывать в канализацию мусор и предметы личной гигиены;

6.9.7. использовать на период проживания как офисное помещение;

6.9.8. проводить фото- и видеосъёмку, а также пресс-конференции без согласования с администрацией гостиницы;

6.9.9. использовать тройники и удлинители, мощных электроприборов, в том числе нагревательных, кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование или выданы для пользования персоналом Гостиницы;

6.9.10. оставлять открытыми водоразборные краны без присмотра.

6.10. Администрация гостиницы оставляет за собой право:

6.10.1. Посещать номер Гостиницы без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами;

6.10.2. в случае отсутствия Гостя по месту проживания более суток или по истечении трёх часов с наступления расчетного часа, создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере и передать его в камеру хранения или в полицию.

6.11. В случае наступления условий, изложенных в п. 6.10., администрация гостиницы вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

6.12. Срок хранения забытых в Гостинице вещей составляет шесть месяцев со дня составления акта.

7. Услуги, предоставляемые гостиницей

7.1. Администрация гостиницы предоставляет основные услуги, которые входят в стоимость проживания, к которым относятся:

7.1.1. предоставление номера в Гостинице для проживания;

7.1.2. уборка номера;

7.1.3. услуги воспитателя в детской комнате;

7.1.4. сушка обуви (горнолыжные/сноубордические ботинки).

7.1.5. бронирование горнолыжного/сноубордического инвентаря в прокате горнолыжного центра. При бронировании горнолыжного/сноубордического инвентаря необходимо внести 100% оплату за инвентарь;

7.1.6. вызов скорой помощи;

7.1.7. пользование медицинской аптечкой;

7.1.8. доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по её получении;

7.1.9. побудка к определенному времени;

7.1.10. предоставление кипятка.

7.2. Иные дополнительные услуги Гостиница оказывает за дополнительную плату в соответствии с перечнем услуг и цен на дополнительные услуги согласно действующему на момент заезда Прейскуранту.

7.3. Администратор гостиницы принимает Гостей для проживания круглосуточно. В пользование предоставляется номер в Гостинице на определенное количество мест.

7.4. Текущая уборка (уборка пыли, вынос мусора, мытье посуды, уборка санузлов, уборка постелей) проводится один раз в день после ухода Гостей из Гостиницы.

7.5. Полная уборка проводится после выезда Гостя (замена белья, дезинфекция санузла, мытье холодильника и др.).

7.6. Смена полотенец осуществляется ежедневно. Смена постельного белья осуществляется 1 раз в 3 дня.

7.7. Не реже 1 раза в неделю проводится генеральная уборка (мытьё окон, чистка ковровых покрытий, мягкой мебели).

7.8. Гостям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию Гостиницы, соблюдать санитарные нормы и общественный порядок.

7.9. Гостиница вправе расторгнуть договор с гостем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих правил проживания в Гостинице. При выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги и материальный ущерб в случае его нанесения.

8. Ответственность гостиницы и Гостей

8.1. Администрация гостиницы должна принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в течение суток с момента предъявления Гостем соответствующего требования.

8.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору администрация гостиницы несет перед Гостем ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.3. Администрация гостиницы не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого Гостя или в результате действия непреодолимой силы.

8.4. Вред, причиненный жизни или здоровью Гостя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению администрацией гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.5. Администрация гостиницы отвечает за сохранность, находящихся в предоставленном для проживания номере Гостиницы вещей Гостя при наличии вины в соответствии с законодательством РФ.

8.6. В случае выявления забытых вещей администрация гостиницы обязана немедленно уведомить об этом владельца вещей. Забытые вещи хранятся у администратора гостиницы на территории ООО «ВК «Губаха» в течение шести месяцев.

8.7. Гость 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.

8.8. При причинении Гостинице материального ущерба по вине или халатности Гостей или посетителей в обязательном порядке должен быть составлен акт установленного образца. В данном случае, кроме возмещения ущерба Гость должен возместить Гостинице потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т. п. случаев (например, при заливе водой).

8.9. Администрация гостиницы освобождается от ответственности за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, ценных вещей Гостя при условии, если они не были приняты Гостиницей на хранение, либо не были помещены Гостем в предоставленный ему мини-сейф.

8.10. Администрация гостиницы не несет ответственности за работу коммунальных служб.

9. Прочие условия

9.1. При проживании в Гостинице Гостю выдаются документы в соответствии с действующим законодательством.