



Порядок проживания в гостинице «Ретро»

(утвержден приказом директора № 23/1 от «20» октября 2016 года)

1. Общие положения

1.1 Настоящий Порядок разработан в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от «09» октября 2015 года №1085, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от «07» февраля 1992 года К2300 -1.

1.2 Основные понятия, используемые в настоящем Порядке, означают: «гостиница» — имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления гостиничных услуг;

«потребитель» — гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий гостиничные услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«исполнитель» — общество с ограниченной ответственностью «Гостиница «Ретро».

1.3 Гостиница «Ретро» предназначена для временного проживания граждан не - независимо от места их регистрации.

1.4 Категория гостиницы «Ретро» — «три звезды».

1.5 Режим работы гостиницы «Ретро» — круглосуточно.

2. Порядок бронирования мест и оплаты за проживание в гостинице

2.1 Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице «Ретро» путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

2.2 Плата за бронирование номера (места в номере) в гостинице «Ретро» не взимается. В случае опоздания потребителя более чем на сутки бронь аннулируется, а его размещение в гостинице «Ретро» производится в порядке общей очереди при наличии свободных мест.

2.3 Договор на предоставление гостиничных услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта или военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя.

При оформлении проживания в гостинице «Ретро» исполнитель выдает кассовый чек и счет, который содержит:

наименование и место нахождения исполнителя;

фамилию, имя, отчество потребителя;

сведения о предоставляемом номере (месте в номере);

дату и время прибытия;

цену номера (места в номере).

2.4 Цена номера (места в номере), а также форма его оплаты устанавливаются Исполнителем и оформляется в виде прейскуранта, с которым потребитель может ознакомиться на стойке службы размещения гостиницы «Ретро».

2.5 Исполнителем установлена посуточная оплата проживания.

2.5.1. В стоимость номера (места в номере) первой категории (корпуса А) входит:

- пользование бесплатным WiFi ;
- пользование холодильником;
- пользование телевизором (просмотр всех каналов без исключения) (потребитель несет материальную ответственность за повреждения и сохранность пульта дистанционного управления от телевизора);
- пользование радио;
- пользование мини-сейфом;
- внутренние и городские телефонные разговоры (междугородные и международные разговоры оплачиваются потребителем отдельно в соответствии с тарифами, утвержденными директором гостиницы «Ретро»);
- пользование феном; пользование кондиционером (потребитель несет материальную ответственность за повреждения и сохранность пульта дистанционного управления от кондиционера);
- пользование электрическим чайником;
- туалетными принадлежностями: жидкое мыло, шампунь;
- предоставление средств индивидуального пользования (зубная щётка, бритва, расчёска, шапочка для душа, швейный набор) - по просьбе гостя в день заезда;
- пользование ключом для открывания бутылок;
- пользование щеткой одежной, рожком для обуви;
- питьевая вода (не газированная) - 1 бутылка при заселении;
- ежедневная уборка номера;
- ежедневная смена полотенец;
- смена постельного белья - 1 раз в 3 дня.

2.5.2 В стоимость номера (места в номере) первой категории (корпуса Б) входит:

- пользование бесплатным Wi-Fi;
- пользование телевизором (просмотр всех каналов без исключения) (потребитель несет материальную ответственность за повреждения и сохранность пульта дистанционного управления от телевизора);

- внутренние и городские телефонные разговоры (междугородние международные разговоры оплачиваются потребителем отдельно в соответствии с тарифами, утвержденными директором гостиницы «Ретро»);
- пользование феном;
- пользование холодильником;
- пользование электрическим чайником;
- пользование набором посуды (тарелками, стаканами, чайным набором, бокалами, ложками вилками, штопором, ключом для открывания бутылок);
- туалетными принадлежностями: жидкое мыло, шампунь;
- швейным набором;
- пользование щеткой одежной, рожком для обуви;
- ежедневная уборка номера;
- смена постельного белья – 1 раз в 6 дней;
- ежедневная смена полотенец.

2.6 Плата за проживание в гостинице «Ретро» взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;

от 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток;

от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

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

Доплата за ранний приезд в гостиницу до расчетного часа (с 0:00 ч. до 12:00 ч.) производится из расчета как за половину суток от цены номера (места в номере) с учетом стоимости завтрака.

Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час.

2.7 Исполнитель обязан обеспечить предоставление льгот при оказании услуг тем категориям граждан, которым такие льготы предусмотрены законами и иными нормативными правовыми актами. Перечень льгот и лиц, пользующихся льготами, утверждается директором гостиницы «Ретро», с которым потребитель может ознакомиться на стойке службы размещения гостиницы «Ретро».

2.8 Исполнитель должен обеспечить круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу «Ретро» и убывающих из нее.

2.9 Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

2.10 С перечнем дополнительных услуг, оказываемых гостиницей «Ретро», утверждаемым директором гостиницы «Ретро», потребитель может ознакомиться на стойке службы размещения гостиницы «Ретро».

3. Порядок оформления проживания и выезда из гостиницы «Ретро»

3.1 При наличии номера (места в номере) потребитель предъявляет администратору службы размещения гостиницы «Ретро» паспорт или военный билет, удостоверение личности, иной документ, оформленный в установленном порядке и подтверждающий личность потребителя., заполняет выданную ему администратором гостиницы «Ретро» Анкету установленного образца в двух экземплярах, один из которых

хранится в гостинице «Ретро» в течение трех лет, другой передается в паспортный стол при отделе внутренних дел городского округа Новокуйбышевска.

3.2 После оформления потребитель производит оплату номера (места в номере) администратору службы размещения полностью за весь срок проживания. В случае если потребитель выбывает из гостиницы «Ретро» раньше оплаченного им срока, администратор по заявлению потребителя возвращает часть оплаченных потребителем денежных средств пропорционально части не оказанной услуги. Оплата номера (места в номере) может быть произведена потребителем путем внесения наличных денежных средств в кассу исполнителя либо путем перечисления денежных средств на ра - счетный счет исполнителя. В последнем случае организация, направляющая или принимающая потребителя, заблаговременно направляет посредством факсимильной связи исполнителю заявку о бронировании номера (места в номере), содержащую следующую информацию:

- полное наименование юридического лица, его место нахождения (в том случае, если бронирование осуществляется по заявке юридического лица);
- фамилия, имя, отчество потребителя (-ей) (в зависимости от количества прибывающих потребителей);
- категория номера (места в номере);
- дату и время прибытия в гостиницу;
- дату и время выезда из гостиницы;
- номер контактного телефона и факса.

3.3 После оформления документов на проживание и оплаты потребителем номера (места в номере) полностью за весь срок проживания администратор службы размещения выдает потребителю заполненную карту гостя, кассовый чек, счет об оплате за проживание и ключ от номера для вселения.

3.4 По желанию потребителя и при наличии свободных мест администратор службы размещения может предоставить одному потребителю номер на два места с оплатой такого номера в полном объеме.

3.5 В гостинице «Ретро» установлен следующий порядок проживания:

3.5.1 вселение в номер потребителя происходит при наличии карты - гостя;

3.5.2 смена постельного белья в номерах происходит следующим образом:

в номерах первой категории (корпус А) – 1 раз в три дня;

в номерах первой категории (корпус Б) – 1 раз в 6 дней.

По просьбе потребителя возможна досрочная смена постельного белья с дополнительной оплатой в соответствии с прейскурантом, утверждаемым директором гостиницы «Ретро», с которым потребитель может ознакомиться на стойке службы размещения гостиницы «Ретро»;

3.5.3 смена полотенец в номерах происходит ежедневно;

3.5.4 при уходе из номера потребитель сдаёт ключ от номера (корпус Б) администратору службы размещения гостиницы «Ретро» и получает его по предъявлению конверта (карты гостя);

3.5.5 в гостинице «Ретро» запрещено присутствие посторонних лиц и передача им ключа (ключей) от номера (номеров);

3.5.6 персонал гостиницы «Ретро» и проживающие гости должны быть взаимно вежливы и не должны допускать конфликтных ситуаций;

3.5.7 в гостинице «Ретро» ЗАПРЕЩЕНО:

- хранить оружие и легковоспламеняющиеся предметы;
- держать животных и птиц;
- переставлять и портить мебель;

- пользоваться электробытовыми приборами, за исключением тех, которые установлены в номере (телевизор, кондиционер, фен, мини-бар);
- готовить пищу;
- курить, устраивать застолья с распитием спиртных напитков, хранить и употреблять наркотики;
- находится в нетрезвом состоянии.

3.5.8 при проживании в номере потребитель должен:

- бережно относиться к оборудованию и иному имуществу гостиницы «Ретро»;
- соблюдать чистоту и установленный исполнителем Порядок проживания;
- строго соблюдать правила противопожарной безопасности, правила пользования электробытовыми приборами, правила личной и санитарной гигиены;
- не включать громко радио, телевизор; после 23.00 часов соблюдать тишину;
- при уходе из номера закрывать окна, водоразборную арматуру, выключать свет, радио, телевизор, закрыть номер и сдать ключ администратору службы размещения гостиницы «Ретро»;
- при чрезвычайных ситуациях в гостинице «Ретро» покинуть номер и гостиницу «Ретро» по планам эвакуации, расположенным в номерах и общественных помещениях гостиницы «Ретро»;

3.5.9 при выезде из гостиницы «Ретро» потребитель должен:

- сдать в целости и сохранности имущество и оборудование номера;
 - произвести полный расчет за проживание, предоставленные дополнительные услуги, оплатить междугородние и международные разговоры и в случае причинения материального ущерба гостинице «Ретро» возместить ущерб по утверждаемым директором гостиницы «Ретро» тарифам, с которыми потребитель может ознакомиться на стойке службы размещения гостиницы «Ретро» либо непосредственно в номере, в котором проживает.

4. Качество предоставляемых услуг

4.1 Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора – требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

Если нормативными правовыми актами предусмотрены обязательные требования к услугам, качество предоставляемых услуг должно соответствовать этим требованиям.

Материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество предоставляемых услуг должны соответствовать требованиям присвоенной категории.

4.2 Исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка.

4.3 Исполнитель в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей потребителя.

В случае обнаружения забытых вещей исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, исполнитель обязан заявить о находке в милицию или орган местного самоуправления.

4.4 Потребитель обязан соблюдать установленный исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности.

4.5 Потребитель вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, и уплатив исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

5. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг

5.1 Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

Потребитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

Потребитель также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления потребителем соответствующего требования. требования потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков при оказании услуг не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги.

5.2 За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый час (день, если срок определен в днях) просрочки неустойку (пени) в размере 3 процентов суточной цены номера (места в номере) или цены отдельной услуги, если ее можно определить.

5.3 За нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице «Ретро» исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 3 процентов суточной цены забронированных мест.

Если исполнитель нарушил сроки начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице «Ретро», потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказанные услуги;
- расторгнуть договор об оказании услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Назначенные потребителем новые сроки оказания услуги указываются в договоре об оказании услуги.

При расторжении потребителем договора об оказании услуги по договору на бронирование мест в гостинице «Ретро» исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги, а также платы за оказанную услугу, за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу.

5.4 Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причинённый потребителю нарушением прав потребителя.

5.5 Потребитель в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы «Ретро», а также несет ответственность за иные нарушения.

5.6 Исполнитель имеет право:

- самостоятельно выселять потребителя (потребителей) в случаях нарушения им (ими) настоящего Порядка;
- переселять потребителя (потребителей) в другие номера гостиницы «Ретро» в случаях производственной необходимости или по его (их) просьбе;
- изменять тарифы на проживание и дополнительные виды услуг;
- изменять тарифы за причинение материального ущерба гостинице «Ретро»;
- взимать штрафы за нарушение настоящего порядка и причинение материального ущерба гостинице «Ретро».