

Утверждаю
Директор Филиппов А.А./



ГОСТИНИЦА **Ретро**

Порядок проживания в гостинице «Ретро»

(утвержден приказом директора № 14 от «28» сентября 2018 года;
изм. приказ №3 от 10.04.2023г.)

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.

2.3 Договор на предоставление гостиничных услуг заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

а) паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории Российской Федерации;

б) свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

в) паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

- г) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- д) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- е) разрешение на временное проживание лиц без гражданства;
- ж) вида на жительство без гражданства.

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». В стоимость проживания включен завтрак.

2.5 Исполнителем установлена посуточная оплата проживания.

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

При проживании более суток, оплата производится за первые сутки проживания. Оплата за дальнейший период проживания может быть произведена как посуточно, так и за весь срок проживания с согласия потребителя.

2.6 В стоимость номера (места в номере) первой категории корпуса А и корпуса Б входит:

- пользование бесплатным WiFi ;
- пользование холодильником (мини-баром);
- 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 (междугородние и международные разговоры оплачиваются потребителем отдельно в соответствии с тарифами, утвержденными директорам 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 (зубной набор, бритвенный набор, расческа, шапочка для душа, швейный набор) - по просьбе гостя в день заезда;
- пользование набором посуды (стакан, чайная пара, ложка чайная);
- 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.

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

Регистрация заезда с 14:00; Регистрация выезда до 12:00

Почасовая оплата в гостинице отсутствует.

В случае раннего заезда с 00:00 до 06:00 – плата за сутки проживания.

С 06:00 до 12:00 – половина стоимости номера в сутки с учетом стоимости завтрака.

В случае задержки выезда гостя плата за проживание производится в следующем порядке:

- с 12:00 до 18:00 – половина стоимости номера в сутки;

- после 18:00 – плата за сутки проживания

Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час.

2.8 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».

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

2.10 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.

2.11 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» документ, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке (в соответствии с п. 2.3 настоящего порядка), заполняет выданную ему администратором гостиницы «Ретро» Анкету-договор установленного образца в двух экземплярах, один из которых хранится в гостинице «Ретро» в течение трех лет, другой передается в Управление по вопросам миграции ГУ МВД России по Самарской области.

3.2 После оформления потребитель производит оплату номера (места в номере) администратору службы размещения в соответствии с п. 2,5 настоящего порядка проживания в гостинице. В случае если потребитель выезда 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 расчетный 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 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 конверта (карты гостя);

3.5.2 смена постельного белья в номерах первой категории Корпуса А и корпуса Б происходит 1 раз в три дня.

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;
- доставка в номер корреспонденции по ее получению;
- 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».

6. Прочие условия

6.1 Посетитель(и) Гостя, по его просьбе, и с уведомлением администратора службы приема и размещения, могут находиться в номере до 23:00 часов по местному времени, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность посетителя. При нахождении посетителя(ей) в номере после 23:00 часов необходимо произвести оплату его проживания в гостинице.

6.2 Гость, проживающий в гостинице, несет ответственность за приглашенных посетителей и, в случае нарушения ими правил и порядка проживания, возмещает убытки при порче имущества.