



«Утверждаю»
Директор ГАУ РМ «СШОР по легкой атлетике»

В.В. Начаркина

**Правила
предоставления гостиничных услуг
в ГАУ РМ «Спортивная школа олимпийского резерва
по легкой атлетике»**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в ГАУ РМ «Спортивная школа олимпийского резерва по легкой атлетике» (далее – Правила, Учреждение) разработаны с целью определения порядка и сроков предоставления гостиничных услуг. Правила применяются в отношении всех контрагентов при заключении с исполнителем договоров оказания услуг, агентских договоров и являются неотъемлемой частью этих договоров.

1.2. Основные понятия, используемые в Правилах:

- «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» – физическое или 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 и иных 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» и «гостиничные услуги» – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Учреждении, предоставляемых гостю и по заказу гостя или заказчика, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;

Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, утвержденным в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», в зависимости от вида и категории гостиницы.

Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», в случае, если такое требование предусмотрено законодательством Российской Федерации.

- «исполнитель» – Учреждение, оказывающее услуги гостям по договорам оказания услуг, агентским договорам;

1.3. Режим работы гостиницы устанавливается круглосуточный.

2. Информация об услугах, порядок бронирования и оплаты услуг

2.1. Услуги предоставляются в соответствии с действующим прейскурантом и режимом предоставления услуг.

В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости для такой категории гостиницы.

2.2. Исполнитель сохраняет за собой право изменять прейскурант и другие условия предоставления услуг без предварительного уведомления, если это не запрещено действующим законодательством Российской Федерации.

2.3. Бронирование осуществляется при наличии возможности оказания услуги, а также при условии предоставления бронирующей стороной достаточной и необходимой информации и ее согласия с Правилами.

2.4. Договор на бронирование мест в отеле заключается между заказчиком или потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от заказчика или гостя.

2.5. Подтверждение бронирования производится исполнителем посредством уведомления заказчика или потребителя в любой форме; уведомление должно содержать номер подтверждения заказа.

2.6. Бронирование может быть Следующего вида: гарантированное и негарантированное.

Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем на сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

2.7. При негарантированном бронировании предварительная оплата за услуги не вносится.

Отмена негарантированного бронирования заказчиком или потребителем возможна в любое время без применения штрафных санкций.

Негарантированное бронирование может быть аннулировано в зависимости от подтвержденных условий аннулирования:

- в случае не заезда потребителя до определенного времени (по умолчанию 00 часов 00 минут в дату заезда по местному времени);

- в любое время на усмотрение исполнителя (после или без согласования с гостем).

В рамках настоящего пункта исполнитель оставляет за собой право аннулирования негарантированного бронирования в случае получения гарантированных бронирований и (или) отсутствия свободных номеров. В случае заезда потребителя после истечения срока аннулирования негарантированного бронирования услуга оказывается при наличии возможности и на текущих условиях ее предоставления. Исполнитель не несет ответственности за не предоставление услуги гостю либо за предоставление потребителю услуги на иных условиях.

2.8. При гарантированном бронировании потребителем вносится обязательная предварительная оплата или гарантируется полная либо частичная (не менее 100% стоимости первых суток проживания) оплата за услуги с последующей оплатой остальной части стоимости услуг при заезде.

В отношении гарантированных бронирований применяются следующие сроки и условия их аннулирования потребителями:

- отмена гарантированного бронирования без применения штрафных санкций возможна не менее чем за 24 часа до даты заезда потребителя;

- в случае более поздней отмены потребителем гарантированного бронирования предварительная оплата за первые сутки проживания возврату не подлежит.

Гарантированное бронирование аннулируется в том случае, если потребитель не отменил бронирование и не воспользовался услугой до 12 часов 00 минут дня, следующего за подтвержденным днем заезда.

В случае заезда потребителя после истечения срока аннулирования гарантированного бронирования услуга оказывается при наличии возможности и на текущих условиях ее предоставления. В этом случае исполнитель не несет ответственности за не предоставление услуги потребителю либо за предоставление потребителю услуги на иных условиях.

2.9. Конфигурация бронирования может быть изменена до и/или после размещения потребителя при наличии возможности и с учетом установленных исполнителем сроков и ограничений на внесение подобных изменений.

2.10. Оплата услуг, предоставляемых исполнителем, осуществляется по действующему прейскуранту. Действующий прейскурант на услуги исполнителя размещается на стойке приема и размещения (RECEPTION), а также на интернет-сайте исполнителя.

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

2.11. Оплата за услуги принимается в рублях Российской Федерации путем наличного или безналичного расчета.

2.12. За проживание детей в возрасте до 7 лет без предоставления дополнительного места плата не взимается. За проживание детей в возрасте старше 4 лет с предоставлением дополнительного места плата взимается в размере стоимости дополнительного места согласно действующему прейскуранту.

2.13. За проживание в номере гостя других лиц взимается плата согласно действующему прейскуранту.

2.14. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляется с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются исполнителем с учетом местных особенностей и специфики деятельности.

Разница между временем выезда потребителя из номера и заезд потребителя в номер не может составлять более 3 часов.

2.15. Время заезда – 14 часов 00 минут текущих суток по местному времени. Сутки проживания исчисляются с 12 часов 00 минут одних суток до 12 часов 00 минут других суток. По окончании оплаченного периода потребитель обязан освободить номер до 12 часов 00 минут. В случае выезда после 12 часов 00 минут оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 12 часов 00 минут до 18 часов 00 минут взимается почасовая оплата;
- с 18 часов 00 минут до 00 часов 00 минут взимается оплата за половину суток.

При желании продлить срок проживания потребителю необходимо сообщить об этом исполнителю не позднее, чем за 12 часов до окончания расчетного часа. Продление срока проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров потребителю может быть предоставлен другой номер. Ранний заезд (с 00 часов 00 минут до 12 часов 00 минут дня заезда) возможен только при наличии свободных мест по согласованию с исполнителем.

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

2.17. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется исполнителем.

3. Порядок оформления проживания

3.1. Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления им документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации:

паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

паспорта гражданина СССР, удостоверяющего 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;

паспорта гражданина российской Федерации, 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.

3.2. 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).

3.3. 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, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. №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».

3.4. Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденных постановлением правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан в Российской Федерации».

3.5. При оформлении проживания потребитель (кроме лиц, не достигших 14 лет) заполняет карту установленного образца.

3.6. Потребитель дает свое согласие на обработку его персональных данных на бумажных и электронных носителях, и их передачу третьим лицам исполнителем в порядке и

случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

3.7. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность персональных данных потребителя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в целях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

3.7. Договор оказания услуг заключается между заказчиком или потребителем и исполнителем в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем обмена документами посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору.

4. Права и обязанности потребителя (заказчика)

4.1. Потребитель (заказчик) обязан:

- оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.
- соблюдать Правила проживания в гостинице;
- не причинять беспокойства другим потребителям, соблюдать тишину и общественный порядок в номере, помещениях и на территории Учреждения;
- бережно относиться к имуществу исполнителя, соблюдать чистоту в номере, помещениях и на территории Учреждения;
- соблюдать правила противопожарной безопасности, правила пользования электробытовыми приборами;
- при обнаружении признаков аварийного состояния сантехнического, электротехнического и прочего оборудования немедленно сообщить об этом исполнителю;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества исполнителя согласно прейскуранту на возмещение материального ущерба за поврежденное или утерянное имущество;
- при выезде сдать номер и передать ключи от номера исполнителю.

4.2. Потребителю запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;
- держать в номере животных, птиц, рептилий и пр.;
- хранить в номере громоздкие вещи, оружие, боеприпасы, взрывчатые, химические, радиоактивные и ядовитые вещества, взрывные устройства, наркотические и психотропные средства, иные предметы, угрожающие общественной безопасности и порядку;
- перемещать мебель и оборудование в номере и помещениях Учреждения;
- курить в номере, помещениях и на территории Учреждения.

4.3. В случае нарушения потребителем пунктов 4.1 и 4.2 Правил исполнитель вправе в одностороннем порядке прекратить оказание услуг.

4.4. Потребитель (заказчик) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

4.5. Посещение потребителя третьими лицами допускается с согласия исполнителя. Пребывание посетителей в номере потребителя разрешено с 9 часов 00 минут до 22 часов 00 минут. В случае, когда посетитель остается в номере потребителя после 22 часов 00 минут, исполнитель оставляет за собой право зарегистрировать посетителя в установленном порядке и оформить ему счет на оплату услуг по предоставлению дополнительного места в соответствии с действующим прейскурантом. При этом потребитель принимает на себя обязанность оплатить выставленный посетителю счет в случае отказа последнего от оплаты услуг по предоставлению дополнительного места.

При несоблюдении настоящих Правил посетителями их посещение может быть ограничено исполнителем или прервано.

4.6. Потребитель принимает к сведению и не возражает против использования в помещениях и на территории учреждения (за исключением жилых номеров и туалетных кабин)

систем видеонаблюдения.

5. Права и обязанности исполнителя

5.1. Исполнитель обеспечивает качество предоставляемых услуг в соответствии с условиями договора оказания услуг, агентского договора, а также в соответствии с требованиями, обычно предъявляемыми к этим услугам.

5.2. Исполнитель обязан обеспечить размещение информации, предусмотренной пунктом 8 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853, на стойке приема и размещения.

5.3. Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере настоящих Правил, а также размещение информации о правилах противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

5.4. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного потребителю номера и требовать незамедлительного освобождения занимаемого потребителем номера в случае необходимости осуществления экстренных ремонтно-технических, санитарно-эпидемиологических и иных работ, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих качественному и безопасному предоставлению услуг.

5.5. Исполнитель имеет право отказать потребителю в предоставлении услуг и выселить потребителя в случае нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за предоставленные услуги, а также совершения (попытки совершения) потребителем в отношении персонала исполнителя и (или) других потребителей противоправных действий, угрожающих безопасности жизни, здоровья и (или) имущества других лиц.

5.6. Исполнитель оставляет за собой право доступа в номер без предварительного согласования с потребителем в случае возникновения аварийной ситуации, а также в случае нарушения потребителем правил противопожарной безопасности, правил пользования электробытовыми приборами.

5.7. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

5.8. 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;
- е) иные услуги по усмотрению исполнителя.

6. Прочие условия

6.1. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед потребителем ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.3. 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.

6.4. В случае выявления недостатков в предоставлении услуг потребитель должен незамедлительно уведомить об этом исполнителя. В случае невозможности устранения недостатков потребитель должен изложить претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в

удовлетворении претензии.

6.5. В случае направления в отель потребителем или заказчиком ответственность за достоверность сведений, относящихся к настоящим Правилам, несет непосредственно потребитель или заказчик, равно как и ответственность за своевременное предоставление потребителю необходимых сопроводительных документов.

6.6. Контроль за соблюдение настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.