

Утверждены:

Индивидуальным предпринимателем

Хопчевой Татьяной Валерьевной

/Хопчева Т.В.

«01» января 2021 года

**Правила проживания и предоставления гостиничных услуг
в парк-отеле «Лазурит» (далее по тексту – Правила)**

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1, Постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18.11.2020 г. №1853 и иными федеральными и региональными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность гостиниц.

1.2. Настоящие Правила размещены для ознакомления гостей в уголке потребителя, расположенном на стойке ресепшен, а также в номерах.

1.3. Понятия, используемые в настоящих правилах:

- «цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;
- «Гость» - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- «Исполнитель» - Индивидуальный предприниматель Хопчева Татьяна Валерьевна, предоставляющий Гостю гостиничные услуги;
- «Заказчик» - физическое, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя (гостя);
- «бронирование» - закрепление за Гостем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенной заявкой Заказчика или Гостя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя;
- «расчетный час» - время, установленное исполнителем для заезда и выезда Гостя.

1.4. Парк-отель «Лазурит» (далее – отель) находится по адресу: Челябинская область, г. Златоуст, пос. Айский, д. 32.

1.5. Исполнитель вправе отказать Гостю в размещении в отсутствие свободных мест для размещения, в случае отказа Гостя предоставить документы, обязательные к предъявлению при заселении, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

1.6. Договор оказания гостиничных услуг заключается при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, путем принятия Исполнителем заполненной и подписанной Гостем анкеты. При заключении договора оказания гостиничных услуг Гость соглашается и принимает настоящие Правила.

1.7. Размещение на территории отеля осуществляется в соответствии с расчётным часом:

Время заезда – с 15:00 часов местного времени.

Время отъезда – до 12:00 часов местного времени.

1.8. Режим работы отеля – круглосуточный, семь дней в неделю, без перерыва и выходных.

2. Бронирование номеров

2.1. Исполнитель предоставляет необходимую и достоверную информацию об отеле и услугах на сайте отеля www.lazurit-town.ru.

2.2. Исполнитель принимает заявки на бронирование посредством электронной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от конкретного Гостя или Заказчика или посредством телефонной связи:

- контакты для телефонной связи: +7 (800) 775 09 55, +7 (932) 300 42 55;
- контакты для электронной связи: lazurit_town@mail.ru.

2.3. Плата за бронирование номеров в отеле отсутствует.

2.4. При гарантированном бронировании Исполнитель ожидает Гостя до 12:00 дня, следующего за днём запланированного заезда. В случае отказа от бронирования менее чем за 1 (одни) сутки до дня заезда, а также опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 (одни) сутки. При опоздании более чем на 1 (одни) сутки гарантированное бронирование аннулируется.

2.5. При негарантированном бронировании Исполнитель ожидает Гостя до 20:00 в день заезда, если иное не согласовано с Гостем, после чего бронирование аннулируется.

2.6. В случае предварительного гарантированного бронирования при заезде Гостя до расчетного часа (с 00:00 до 12:00) дополнительно оплачивается 50% стоимости проживания.

2.7. При негарантированном бронировании при заезде Гостя с 9:00 до 15:00 заселение производится бесплатно, но только при наличии свободных, готовых к заезду, номеров.

3. Порядок размещения гостей

3.1. Отель предназначен для временного проживания граждан на срок, указанный в заявке, или заявленный Гостем при размещении, если поселение осуществляется без предварительного бронирования. Иностранцы граждане могут быть размещены на срок действия визы и миграционной карты.

По истечении согласованного срока проживающий гражданин обязан освободить номер.

3.2. При необходимости продления срока проживания Гость должен сообщить об этом администратору отеля не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа (12 часов по местному времени). При наличии свободных номеров администратор продлевает срок проживания.

3.3. Договор оказания гостиничных услуг заключается при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) 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;
- е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- з) вида на жительство лица без гражданства.

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) нотариально заверенного 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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

3.4. Регистрация Гостей, 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 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».

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Постановка иностранного гражданина и лица 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 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

3.5. Общее количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать количеству предоставленных в номере мест.

4. Оплата за проживание

4.1. Плата за проживание и услуги в отеле осуществляется по свободным (договорным) ценам, утвержденным Исполнителем, и рассчитывается в соответствии с единым расчетным часом, согласно п.1.7 настоящих правил.

4.2. Плата за проживание в случае задержки выезда Гостя взимается в следующем порядке:

- с 12:00 до 24:00 – 50% от стоимости номера;
- после 24:00 – 100% от стоимости номера.

4.3. В случае раннего заезда гостей с 0 часов 00 минут до 15:00 плата за проживание взимается в размере платы за половину суток.

4.5. При размещении детей в возрасте до 6-ти лет (включительно) при семейном поселении без предоставления места или с предоставлением детской кроватки плата не взимается. Проживание детей старше 6-ти лет оплачивается дополнительно с предоставлением дополнительно места. Завтрак на ребенка, без предоставления места, оплачивается дополнительно.

4.6. Гость (Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные дополнительные платные услуги в полном объеме.

4.7. Оплата стоимости оказываемых услуг осуществляется в валюте Российской Федерации, в рублях. Оплата может быть произведена наличными денежными средствами или банковской картой: Visa, Master Card, American Express, Maestro, МИР. Для юридических лиц отель принимает оплату по безналичному расчету.

4.8. Посещение Гостей третьими лицами допускается до 23:00. В случае, если посетитель остается в номере после 23:00, Исполнитель оставляет за собой право выставить счет Гостю на оплату дополнительного места и потребовать предоставления документа, удостоверяющего личность посетителя.

5. Порядок проживания в гостинице

5.1. Гости обязаны:

- соблюдать чистоту и установленный порядок отеля;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию отеля;
- в случае утраты или повреждения имущества отеля возместить стоимость ущерба в соответствии с действующим прейскурантом;
- строго соблюдать правила противопожарной безопасности;
- уходя из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет, телевизор, другие электроприборы, закрыть номер и сдать ключ – карту администратору на стойку ресепшен.

5.2. Гостям запрещается:

- курить на всей территории отеля, в т.ч. в номерах (в соответствии с п. 5 части 1 ст. 12 Федерального закона от 23 февраля 2013 г. N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»), кроме специально отведенных для этого мест. В случае нарушения данного обязательства Исполнитель оставляет за собой право обратиться в компетентные органы для привлечения Гостей к административной ответственности. В соответствии с ч. 1 ст. 6.24 КоАП РФ нарушение установленного федеральным законом запрета курения табака на отдельных территориях, в помещениях и на объектах влечет наложение административного штрафа на граждан.
- нарушать покой других проживающих с 23:00 до 8:00;
- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ-карту от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, и вещества, запрещенные в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- пользоваться электрокипятильником и электроплиткой;
- переставлять мебель в номере;
- держать в номере животных, птиц.

5.3. При причинении ущерба Исполнителю, Гость несет материальную ответственность.

5.4. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей гостей, внесенных в отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в отель считается вещь, вверенная работникам отеля, либо вещь, помещенная в номере или ином предназначенном для этого месте. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей проживающего при условии, если они были приняты работником отеля на хранение, либо были помещены постояльцем в предоставленный ему индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы. Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен, либо стал возможным вследствие непреодолимой силы. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом Исполнителю. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

5.5. Исполнитель не несет ответственности в случае форс-мажорных обстоятельств, в результате которых Гости оказались без энергообеспечения, водоснабжения, водопотребления. При этом Исполнитель обязан принять меры для обеспечения Гостей электроэнергией и водоснабжением по мере возможности.

5.6. Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем на период уборки номера, в случае технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

5.7. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель принимает меры к возврату их владельцам. Забытые Гостями вещи хранятся в отеле в течение 6 месяцев. Не подлежат хранению:

- продукты питания со вскрытой упаковкой. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они сдаются в камеру хранения по общим правилам и подлежат хранению в течение 1 недели.
- использованные предметы индивидуального пользования и открытые косметические средства. Неиспользованные предметы индивидуального пользования и закрытые косметические средства регистрируются в журнале и хранятся в течение 1 недели.

5.8. Персонал отеля и Гости должны соблюдать тишину и быть взаимно вежливы.

5.9. В случае нарушения Гостем настоящих правил, Исполнитель может для восстановления тишины и покоя других гостей сделать замечание нарушителю. Если Гость повторно нарушает правила проживания в отеле и не реагирует на требования администрации и/или сотрудников правоохранительных органов, что приводит к материальным убыткам или создает неудобства для проживания других Гостей, отель имеет право отказать в предоставлении услуг Гостю и выселить его из отеля.

5.10. При выезде из отеля Гость, должен произвести окончательный расчет за предоставленные услуги и сдать ключ - карту от номера.

5.11. Книга отзывов и предложений находится у администратора и выдается по первой просьбе. Заявления и жалобы принимаются отелем в письменной форме и рассматриваются в установленные сроки.

5.12. На время проживания Исполнитель бесплатно предоставляет следующие услуги:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иглол и ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- вызов такси, заказ автомобиля;
- услуги беспроводного Интернета (Wi-Fi). Имя сети: lazurit_open;
- предоставление гладильной доски и утюга;
- ежедневная уборка в номере.

5.13. За дополнительную плату Исполнителем могут быть оказаны следующие услуги:

- дополнительный завтрак;
- предоставление дополнительного комплекта белья;
- услуги прачечной (стирка, глажка);
- трансферт, заказ экскурсии;
- аренда конференц-зала, каминного зала;
- и прочие услуги, согласно действующего прейскуранта.

5.14. В случае возникновения опасности жизни, здоровью и имуществу Гость может обратиться по телефонам:

Службы городской экстренной помощи (вызов с городского телефона)	65-58-46, 62-05-14, 01 – Пожарная служба 65-32-91, 02 – Полиция 62-13-30, 03 – Скорая помощь 65-93-21, 04 Аварийная служба газовой сети
Службы городской экстренной помощи (вызов с мобильного (сотового) телефона)	Вызов экстренных служб через номер 112, 62-16-61

Помните! Вызов экстренных служб бесплатен.

5.15. Телефоны контролирующих и вышестоящих органов:

Управление Роспотребнадзора по Челябинской области – телефон «горячей линии» 8 800-100-26-73 Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Челябинской области в городе Златоусте и Кусинском районе. 456200, Челябинская область, г. Златоуст, ул. Ковшова, 28 Главный государственный санитарный врач по г. Златоусту и Кусинскому району Губжопова Зинаида Михайловна, тел. (8-3513) 622-201, E-mail: zlatrpn@chel.sumet.ru

Благодарим Вас за выбор парк-отеля «Лазурит».

Мы будем рады помочь Вам в решении любых возникающих вопросов.

Приятного Вам отдыха!