

Утверждены

приказом Филиала ПАО «Газпром»

Пансионат «Морозовка»

от «11» января 2021г. №1/1

Правила проживания в Пансионате «Морозовка»

I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1853 г.Москва "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между Потребителями (далее - Гости), т.е. физическими лицами, имеющими намерение заказать или приобрести либо заказывающими или приобретающими и (или) использующие гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и Исполнителем (далее - Гостиница) Филиалом ПАО «ГАЗПРОМ» Пансионат «Морозовка», т.е. юридическим лицом, предоставляющим гостиничные услуги, расположенным по адресу: Московская область, городской округ Солнечногорск, территория Пансионата «Морозовка».

1.3. Режим работы гостиницы – круглосуточный.

II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг

2.1. Предварительное бронирование номера осуществляется на основании заявки, направленной потребителем исполнителю. Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров направляет потребителю уведомление об условиях бронирования, а также ссылку на оплату потребителем соответствующей суммы (обычно равную стоимости первых суток проживания).

2.2. Гостиничные услуги предоставляются на основании договора, заключаемого в письменной форме. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.3. Заселение гостя осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- 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;
- свидетельства 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.

2.4. 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).

2.5. Размещение гостей в гостинице по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты. Минимальный срок проживания - 1 (одни) сутки.

2.6. Расчетный час (время выезда) в гостинице - 12 часов по московскому времени. Время заезда - 14 часов по московскому времени.

2.7. Оплата за предоставленные услуги осуществляется в момент заселения сразу за весь срок проживания, согласно действующему прейскуранту, утвержденному директором Филиала ПАО «Газпром» Пансионат «Морозовка». При осуществлении расчетов с гостем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

2.8. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12.00 текущих суток по московскому времени.

2.9. В случае несвоевременного отказа (менее чем за 7 дней) или не заезда гостя при гарантированном (оплаченном) бронировании взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки. При опоздании более чем на сутки, бронь аннулируется. В этом случае размещение в гостинице производится в порядке общей очереди при наличии номеров.

2.10. Гостиница имеет право отменить негарантированное бронирование после 14.00 даты заезда по московскому времени. В этом случае размещение в гостинице производится в порядке общей очереди при наличии номеров.

2.11. В случае раннего заезда (возможно только при наличии свободных номеров данной категории) оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- менее 12 часов до расчетного часа (после 02.00 текущих суток) - плата за ½ суток (завтрак включен).
- более 12 часов до расчетного часа (до 02.00 текущих суток) - плата за полные сутки.

2.12. В случае задержки выезда (возможно только при наличии свободных номеров данной категории) оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6-ти часов после расчетного часа (с 12.00 до 18.00) - плата за каждый час текущих суток;
- от 6 часов до 12 часов после расчетного периода (с 12.00 до 00.00) - плата за ½ текущих суток.
- от 12 часов до 24 часов после расчетного периода (с 12.00 текущих суток до 12.00 следующих суток) - плата за полные сутки.

2.13. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере. Количество дополнительных мест не более 2 (двух).

2.14. За проживание детей в возрасте до 7-ми лет в одном номере с родителями без предоставления отдельного места и питания плата не взимается.

2.15. Дополнительная кровать предоставляется только по согласованию с администрацией гостиницы и оплачивается согласно действующему прейскуранту.

2.16. При выезде из гостиницы гость производит полный расчет за предоставленные гостиничные и дополнительные услуги и сдает ключ от номера дежурному администратору.

2.17. Посещение проживающих гостей в гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации гостиницы и проживающего гостя и оплачивается согласно действующему прейскуранту. Пребывание в номере посетителей разрешено до 23.00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00 Администрация гостиницы оставляет за собой право оформить счет потребителю на оплату дополнительного места.

III. Права и обязанности проживающих гостей

3.1. Право на внеочередное обслуживание в гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

3.2. Гость обязан:

- соблюдать установленные гостиницей Правила проживания и оплачивать гостиничные услуги, а также иные платные услуги в полном объеме. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам прейскуранта гостиницы на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах.
- не беспокоить других гостей, проживающих в гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в гостинице;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водопроводных сетей и иных технических, инженерных систем и

оборудования гостиницы;

- при выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер гостиницы (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.);
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- уходя из номера закрыть краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер, сдать ключ дежурному администратору;
- гости, имеющие право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право. Хранение должно осуществляться с соблюдением условий, исключающих доступ к ним посторонних лиц (Постановление Правительства РФ от 19.12.2018 N 1591).

3.3. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков. Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге, с оплатой гостинице фактически понесенных ей расходов.

3.4. В гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- курить в любых помещениях гостиницы (с 01.06.2014 согласно N 15-ФЗ от 23.02.2013 "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака"). Гость подтверждает, что ему также известно, что курение в номере повлечет за собой необходимость возмещения ущерба гостинице в виде затрат на дополнительную специальную уборку номера (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, стирка штор, текстиля) в установленном размере.
- хранить и использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться электронагревательными приборами;
- переставлять мебель в номере;
- нарушать покой проживающих гостей;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.;
- проявлять агрессивное поведение, применять ненормативную лексику в процессе общения в отношении сотрудников и других гостей гостиницы.

IV. Права и обязанности администрации гостиницы

4.1. Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров и дополнительных услуг; сведения о работе размещенных в гостинице предприятий питания, сведения о вышестоящей организации.

4.2. Гостиница обязана информировать гостей при оформлении их проживания, о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, предоставить проживающим дополнительные платные услуги согласно утвержденным прейскурантам.

4.3. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

4.4. Гостиница предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

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

4.5. Гостиница вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в гостинице и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

4.6. Администрация гостиницы имеет право отказаться от исполнения договора в случаях нарушения гостем настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровью или имуществу других лиц, отказа заполнения Согласия на обработку персональных данных. При этом гость обязан возместить гостинице фактически понесенные расходы.

Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются гостиницей на хранение в камеру хранения

или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется с обязательным составлением акта администрацией гостиницы в присутствии сотрудников службы внутренней безопасности гостиницы, при необходимости - сотрудников компетентных органов. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация гостиницы располагает информацией о месте его нахождения.

4.7. Гостиница обеспечивает сохранность личных вещей потребителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации (согласно ст.925 ГК РФ). В случае обнаружения забытых вещей гостиница принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.

4.8. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных карточек, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, гостиница ответственности не несет.

4.9. Гостиница хранит забытую гостем вещь в течение 6 месяцев, для иностранных граждан – 1 год с момента составления Акта о забытых вещах.

4.10. Гостиница не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне гостиницы.

4.11. Гостиница обеспечивает полное соответствие санитарным нормам, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг гостиницы.

4.12. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о гостях и посетителях.

4.13. Гостиница обязуется не проводить шумных мероприятий после 23.00.

4.14. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде гостиницы.

4.15. Гостиница в целях соблюдения порядка, защиты жизни и здоровья гостей, оставляет за собой право использования в помещениях гостиницы и на территории пансионата (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

4.16. За неисполнение, либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору гостиница несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

V. Порядок разрешения споров

5.1. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора Службы размещения и выдается по первому требованию гостя.

5.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

5.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный гостем и уполномоченным лицом гостиницы, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

5.4. Если администрации гостиницы не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость имеет право при наличии акта о выявленных нарушениях в течение 10 дней со дня их обнаружения предъявить свои претензии.

5.5. При отсутствии упомянутого выше акта, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.

РУКОВОДИТЕЛЯМ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ОБЕСПЕЧИТЬ СТРОГОЕ СОБЛЮДЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ.