



## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «ПАРК-ОТЕЛЬ ГРААЛЬ»

Настоящие правила (в дальнейшем именуемые "Правила") разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.1997 года № 490 (с изменениями и дополнениями) и другими нормативными актами, действующими на территории РФ, и регулирующими правоотношения между исполнителями и потребителями в области предоставления гостиничных услуг.

### 1. Толкование терминов.

"Исполнитель" – организация – ООО «ПАРК-ОТЕЛЬ ГРААЛЬ», оказывающая услуги потребителям по возмездному договору.

"Гостиница" – имущественный комплекс гостиницы "ПАРК-ОТЕЛЬ ГРААЛЬ" (здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг по адресу: Кемеровская область, Кемеровский район, д. Журавлево.

"Гость" – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги, в том числе гостиничные услуги, для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

### 2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила регулируют отношения между Гостями и Исполнителем в сфере предоставления услуг гостиницей "ПАРК-ОТЕЛЬ ГРААЛЬ".

2.2. Режим работы гостиницы круглосуточный, то есть Исполнитель обеспечивает круглосуточное оформление Гостей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее.

2.3. Гостиница предназначена для временного проживания Гостей на основании возмездного договора о предоставлении гостиничных услуг. Предельный срок проживания в гостинице не устанавливается.

2.3. В гостинице действует единый расчетный час - 12 часов текущих суток по местному времени.

### 3. Порядок бронирования, оформления, проживания и оплаты услуг гостиницы

3.1. Порядок бронирования, оформления проживания и оплаты услуг гостиницы устанавливается Исполнителем.

3.2. Оформление проживания российских граждан в гостинице производится на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт гражданина Российской Федерации, свидетельство о рождении для лиц, не достигших возраста 14 лет), для иностранных граждан – паспорта иностранного гражданина (дополнительно предъявляется виза и миграционная карта). При наличии свободных мест, по желанию Гостя, может предоставляться одному лицу номер на два и более двух мест с полной оплатой стоимости номера.

3.3. При оформлении проживания в гостинице Исполнитель и Гость заполняют карту гостя, тем самым подписывают договор на оказание гостиничных услуг.

3.4. Исполнитель имеет право заключать договоры на бронирование мест. При наличии свободных мест Исполнитель вправе принимать заявки на бронирование от юридических и физических лиц на основании двустороннего договора, письменной индивидуальной или групповой заявки, а также заявки, отправленной в адрес Исполнителя посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Гостя.

3.5. Плата за бронирование не взимается. В случае опоздания Гостя или несвоевременной аннуляции заявки с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на одни сутки бронь аннулируется.

3.6. Плата за проживание и услуги в гостинице осуществляется согласно действующему прейскуранту. Цены, сроки и формы оплаты за проживание и услуги устанавливаются Исполнителем.

3.7. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом - 12 часов текущих суток по местному времени. При размещении Гостя до расчетного часа с 00:00 до 12:00 взимается плата за раннее поселение в размере стоимости половины суток проживания в номере.

В случае продления проживания после расчетного часа оплата 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.

3.8. Пребывание второго гостя в одноместном номере и, соответственно, третьего гостя в двухместном номере (во время, не предусмотренное в п. 5.7) оплачивается согласно расценкам на дополнительное размещение.

3.9. Курение в номерах и помещениях гостиницы строго запрещено. В случае если Гостиницей будет установлен факт курения Гостем в номере, Гость обязан оплатить чистку номера от запаха дыма в размере 3000 (трех тысяч) рублей. Денежные средства в этом случае могут быть удержаны Исполнителем с банковской карты Гостя в одностороннем порядке. Факт курения в номере подтверждается актом, составленным сотрудниками Гостиницы комиссионно, в присутствии Гостя. В случае отказа Гостя от подписания акта либо отказа участвовать в составлении акта, в акте проставляется соответствующая отметка.

3.10. Содержать в номере животных, птиц и т.п. запрещено.

3.11. Запрещается в отсутствие непосредственного Гостя оставлять посторонних лиц в номере, передавать ключ или карту гостя третьим лицам.

3.12. Деньги, иные валютные ценности, ценные бумаги и другие драгоценные вещи необходимо хранить в индивидуальном сейфе в номере.

3.13. Курьеры в гостиничные номера не допускаются без сопровождения гостя.

3.14. Гостиница вправе отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также лицам, проявляющим неадекватное поведение (совершающим поступки, которые могут нанести вред другим гостям отеля).

#### **4. Права и обязанности Гостя**

4.1. Право на внеочередное размещение в гостинице имеют:

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные Кавалеры ордена Славы; работники прокуратуры, сотрудники правоохранительных органов (при исполнении служебных обязанностей); инвалиды 1 группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Оплата проживания производится со скидкой в размере 10% от стоимости основного места по утвержденному прейскуранту.

4.2. Гость обязан:

- соблюдать установленный Исполнителем порядок проживания;
- соблюдать чистоту;
- соблюдать тишину с 23:00 часов до 8:00 часов;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- при выходе из номера закрыть номер и сдать ключ;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
- возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим прейскурантом. Повреждением имущества считается порча материалов (предметов), после которой указанные материалы (предметы) теряют свои изначальные качества.
- нести ответственность за иные нарушения; (запрещено проводить в гостиничном номере мероприятия, несвязанные с проживанием ( фуршеты, приёмы большого количества человек, презентации, конкурсы, кастинги и т.п.)
- при выезде из гостиницы поставить в известность администратора, произвести полный расчет за проживание и оказанные дополнительные услуги, сдать ключ от номера.

4.3. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге вправе по своему выбору требовать:

- безвозмездного устранения недостатков в оказанной услуге;
- соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу.

Гость вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков, если в течение часа недостатки в оказанной услуге не были устранены Исполнителем.

Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге или иные отступления от условий договора.

Исполнитель обязан устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления Гостем соответствующего требования.

Требования Гостя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 рабочих дней со дня предъявления соответствующего требования.

## **5. Обязанности и ответственность Исполнителя**

5.1. Исполнитель гарантирует круглосуточное оформление Гостей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее.

5.2. Уровень обслуживания в гостинице соответствует требованиям присвоенной категории.

5.3. Исполнитель при оформлении проживания в гостинице обязан информировать Гостей о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

5.4. Смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится в соответствии с категорией гостиницы, не реже 1 раза в 3 дня.

5.5. В гостинице Гость может воспользоваться следующими видами бесплатных услуг:

- завтрак (шведский стол);
- вызов скорой помощи, такси;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- телевизор;
- фен;
- телефон (внутренняя связь);
- охраняемая автомобильная стоянка;
- тренажерный зал;
- гостевой сейф в номерах;
- доставка багажа;
- питьевая вода в номере;
- интернет (Wi-Fi).

5.6. Гость вправе также воспользоваться дополнительными платными услугами, которые оказывает Исполнитель, по своему желанию.

5.7. По просьбе Гостя разрешается пребывание посторонних лиц в гостинице с 09:00 до 23:00, при условии предъявления документов, удостоверяющих личность. Гость несет полную ответственность за поведение приглашенных к себе гостей.

В ночное время суток все посторонние лица должны быть зарегистрированы по документам, удостоверяющим личность, и оформлены как гости отеля в соответствии с п.3.2.

5.8. Исполнитель гарантирует Гостю сохранность личных вещей, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в гостинице.

5.9. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель немедленно уведомляет об этом владельца вещей и принимает меры к возврату их владельцам. Регистрация, хранение и выдача забытых вещей осуществляется согласно Положению о хранении и регистрации забытых вещей.

5.10. Исполнитель обязан выдать Книгу отзывов и предложений Гостю по его требованию.

5.11. Требования и жалобы рассматриваются Исполнителем незамедлительно, результат сообщается заявителю не позднее месяца со дня подачи жалобы.

5.12. В случае нарушения Исполнителем настоящих Правил споры и требования о защите прав потребителей, включая возмещение морального вреда, осуществляются в порядке, установленном действующим законодательством РФ.