

**МИНИСТЕРСТВО
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
«УПРАВЛЕНИЕ СПОРТИВНЫМИ СООРУЖЕНИЯМИ»
(ГАУ ПО «УПРАВЛЕНИЕ СПОРТИВНЫМИ СООРУЖЕНИЯМИ»)**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУ ПО
«Управление спортивными
сооружениями»

В.П. Давыдов
« » 2024 г.

**Правила
проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами гостиницы
Гимнастического комплекса Государственного автономного учреждения Пензенской
области «Управление спортивными сооружениями»
(ГАУ ПО «Управление спортивными сооружениями»)**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг и порядок проживания в гостинице Гимнастического комплекса ГАУ ПО «Управление спортивными сооружениями» (далее – Правила) разработаны в соответствии с:

- Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.;
- «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства от 18.11.2020 г. №1853;
- Федеральным законом РФ от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- Законом № 115-ФЗ от 25.07.2002 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»;
- Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»;
- Постановлением N 9 от 15.01.2007 г. О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«Исполнитель» - гостиница Гимнастического комплекса ГАУ ПО «Управление спортивными сооружениями», расположенная по адресу: г. Пенза, проспект Строителей, дом 96 (далее – Гостиница), предоставляющая «Заказчику» (гостю) гостиничные услуги;

«Заказчик (гость)» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

«Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;

«Гостиница» - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц.

«Средство размещения»- имущественный комплекс, включающий в себя здание или часть здания, помещения, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц;

«Стоимость номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

«Бронирование» - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем);

«Время выезда (расчетный час)» - время, установленное исполнителем для выезда гостя;

«Время заезда»- время, установленное исполнителем для заезда гостя;

1.3. Гостиница предназначена для проживания граждан в течение срока, согласованного с администрацией гостиницы.

1.4. Заселение производится круглосуточно.

1.5. **Время заезда и время выезда (расчетный час) 12-00.**

1.6. Заселение в Гостиницу осуществляется по брони или без нее при наличии свободных мест.

Гостиница оказывает услуги по бронированию номера по заявке гостя посредством почтовой, телефонной или иной связи. Услуга бронирования и отмена бронирования бесплатная. Если гость не прибывает на размещение в заявленный день (до окончания суток), то бронь автоматически аннулируется.

2. Порядок оформления гостей

2.1. Заселение в Гостиницу осуществляется при условии предъявления гостем 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;
- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- удостоверение личности военнослужащего;
- военный билет для граждан, проходящих военную службу по призыву или контракту;
- 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;
- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

2.2. 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 граждан.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних граждан, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

2.3. Гостиничные услуги могут предоставляться иностранным гражданам только при наличии иностранного паспорта и миграционной карты (с отметкой о пересечении границы РФ). Согласно Российскому законодательству гостиница принимает на себя обязательства по постановке на миграционный учёт в УФМС иностранных граждан в установленные законодательством РФ сроки.

2.4. В заселении может быть отказано в следующих случаях:

- у приезжающих отсутствуют документы, документы недействительны или просрочены;
- отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;
- гость находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведет;
- гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в Гостинице (режим курения, парковки и т. д.);
- гость внесен в список нежелательных постояльцев.

3.Порядок оплаты гостиничных услуг

3.1. Плата за проживание в Гостинице взимается, в соответствии с расчетным часом - 12 часов текущих суток по местному времени.

Оплата проживания происходит перед заселением в номер согласно прейскуранту цен.

В случае раннего заезда с 00 час.00мин. до 12 час 00 мин. взимается плата 0,5 суток от стоимости номера (места в номере).

В случае позднего выезда с 12-00 до 00 час. 00 мин взимается плата 0,5 суток от стоимости номера (места в номере).

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается за сутки.

При заезде на срок не более суток плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

При размещении детей до 7 лет **без места** оплата за проживание одного ребенка на одного родителя не взимается.

При размещении детей до 7 лет на дополнительное место берется плата согласно прейскуранту.

3.2. Оплата производится наличными средствами в кассу Учреждения, банковской картой через терминал или по безналичному расчету согласно договору.

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

- пользование всем оснащением номера, согласно категории номера;
- уборка номера и смена белья (в т.ч. полотенец);
- пользование микроволновой печью и кипятком;
- пользование утюгом;
- вызов такси;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;

- беспроводной интернет WI-FI;
- неохраняемое парковочное место.
- доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении;
- побудка к определенному времени.

3.4. Возврат денежных средств за проживание происходит в двух случаях:

- если у гостя изменились какие-либо обстоятельства, в связи с которыми, он должен выехать из гостиницы досрочно, но не менее чем за сутки или более до ранее согласованного срока. В этом случае постояльцу возвращается часть денежных средств, заплаченных им за проживание. При выезде менее чем за сутки плата не возвращается.
- если услуги по проживанию оказаны не качественно (сбой в системах коммуникаций, и т.п.) и переселение гостя в другой аналогичный номер невозможно.

Для осуществления возврата гость должен заполнить заявление о возврате денежных средств с указанием причины и своих паспортных данных. Если в кассе имеется вся сумма, которая подлежит возврату, то возврат осуществляется в этот же день. Если нет необходимой суммы к возврату, то гость указывает в заявлении свой расчетный счет банковской карты, куда по безналичному расчету перечисляются денежные средства.

4. Ответственность, права и обязанности

4.1. Права и обязанности гостиницы:

- гостиница, при условии соблюдения настоящих правил, гарантирует Гостю право пользования предоставляемыми услугами;
- смена постельного белья в гостинице проводится не реже 1 раза в 7 дней в номерах III категории, в номерах I категории «Комфорт» и «Премиум» не реже 1 раза в 3 дня
- гостиница не несёт ответственности за работу городских коммуникаций;
- администрация гостиницы не несёт ответственности за ценные вещи, не сданные в камеру хранения (сейф);
- все жалобы и предложения фиксируются в книге отзывов и предложений в службе приёма и размещения (на ресепшн);
- в случае обнаружения забытых вещей, администрация обязана оповестить об этом их владельца;
- в случае переселения гостя из оплаченного номера в другой номер по вине гостиницы (неисправности коммуникаций и другие причины) дополнительная плата не взимается за другой свободный номер (если номер больше по стоимости оплаченного номера);
- отчетные документы об оплате выдаются гостю после сдачи номера администратору.

4.2. Права и обязанности гостя:

- гость принимает на себя обязательства по оплате оказываемых гостиницей услуг;
- гость имеет право передать ценные вещи (денежная наличность, ценные бумаги, ювелирные украшения и т.д. и т.п) на хранение в сейф, оформив заявление на ресепшн у администратора. В случае, если ценные вещи не были переданы в сейф гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- гость обязан бережно относиться к имуществу гостиницы и несет материальную ответственность в случае причинения ущерба гостинице согласно рыночной стоимости на момент порчи имущества.

4.3. В случае причинения материально ущерба гостинице администрация гостиницы обязана составить акт «О порче имущества», в котором обязательно должны быть указаны дата, время, место нанесения ущерба, данные клиента, нанесшего ущерб, и описание самого ущерба (описание площади повреждения, предполагаемые причины, действия и средства, повлекшие нанесение ущерба). Гость должен составить акт подписать. Если гостя не устраивают те или иные формулировки, он в акте указывает пункты, с которыми он не согласен, и/или описывает их по-своему. В случае отказа гостя от подписания акта, акт подписывается не менее 3 (тремя) физическими лицами и в акте делается пометка «от подписи акта отказался». На основании их определяется сумма, взыскиваемая с клиента. При этом должны учитываться степень износа вещи и степень нанесенного ущерба. Если ущерб причинён незначительный и его можно восстановить своими силами, то гостиница осуществляет последующий ремонт без претензий к гостю. При отказе клиента оплатить нанесенный ущерб администрация гостиницы вправе обратиться в судебные органы с иском о возмещении ущерба.

4.4. Гостиница вправе выселить гостя до наступления даты выезда, если гость неоднократно нарушает Порядок, что приводит к материальным убыткам или создает неудобства для проживания других гостей

4.5. Проживающие в гостинице имеют право принимать гостей (посторонних лиц) у себя в номерах, предварительно согласовав с администратором гостиницы и при наличии у гостя паспорта. Гость (постороннее лицо) не может находиться в гостинице с 23-00 до 06-00 по местному времени.

4.6. При выезде из гостиничного номера гость обязан:

- закрыть краны с водой, окна, выключать свет и электроприборы;
- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы;
- сдать ключ от номера администратору гостиницы

4.7. Проживающим в гостинице запрещается:

- оставлять в номере посетителей в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;
- держать в номере животных (птиц, рептилий) без разрешения администрации гостиницы;
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- переставлять самостоятельно мебель в номере;
- нахождение гостей (посторонних лиц) после 23-00;
- шуметь в номерах после 23-00;
- в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение на территории гостиницы, в том числе в номерах, запрещено.

4.8. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем только в случаях задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения проживающим настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

РАЗРАБОТАЛ:

Старший администратор



Е.Ю. Кочеткова