

Приложение

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом ФГУП «Комбинат
«Электрохимприбор»
от 29.12.2020 № 011391

Правила

предоставления гостиничных услуг в гостинице «Лесная»

Содержание

1. Общие положения.....	3
2. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах.....	4
3. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг.....	5
4. Ответственность исполнителя и потребителя.....	10

1. Общие положения

1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии со статьёй 39.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст.3.1 Федерального закона «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации, «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утверждённых постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее - услуги).

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

Сокращения	Расшифровка
Гостиничные услуги	комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется ФГУП «Комбинат «Электрохимприбор» (далее-Комбинат)
Малое средство размещения	гостиница с номерным фондом не более 50 номеров
Гостиница	гостиница «Лесная» ФГУП «Комбинат «Электрохимприбор», имущественный комплекс, предназначенный для оказания гостиничных услуг гражданам, прибывшим в командировку на ФГУП «Комбинат «Электрохимприбор», а также для иных граждан, желающих воспользоваться услугой гостиницы
Цена номера (места в номере)	стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Комбинатом, оказываемых за единую цену
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
Исполнитель	ФГУП «Комбинат «Электрохимприбор», от лица которого выступает отдел 038 в лице начальника Центра реабилитации.
Заказчик	физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие

Сокращения	Расшифровка
	гостиничные услуги в пользу потребителя
Бронирование	закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя
Расчетный час (время заезда/выезда)	время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя

1.3. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

1.4. Цена номера (места в номере), а также иные условия договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий потребителей.

1.5. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

1.6. 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 туристской деятельности в Российской Федерации", в случае, если такое требование предусмотрено законодательством Российской Федерации.

1.7. Настоящие Правила в доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя (заказчика).

2. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах

2.1. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу, следующую информацию: наименование организации, адрес, и режим работы.

2.2. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать сведения:

об исполнителе, номере его контактного телефона, а также о данных документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц и идентификационный номер налогоплательщика;

о виде гостиницы, присвоенной гостинице категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», о реквизитах (номере и дате выдачи) свидетельства о присвоении гостинице определенной категории и о выдавшей его аккредитованной организации;

о категории номеров гостиницы и их цене (места в номере);

о перечне услуг, входящих в цену номера (места в номере);

о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;

о перечне и цене иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;

о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования;

о предельном сроке проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;

об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;

о времени заезда (выезда) из гостиницы;

сведения о правилах проживания в гостинице.

2.3. Информация, предусмотренная пунктом 2.1 настоящих Правил, располагается в доступном для посетителей месте и оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени гостиницы. Исполнитель также вправе довести до сведения потребителя информацию посредством ее размещения на сайте Комбината в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.4. Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере правил проживания, указанных в пункте 1.5 настоящих Правил.

2.5. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, - на иностранных языках.

3. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

3.1. Право давать письменное разрешение на проживание в гостинице предоставляется:

генеральному директору комбината;

главному инженеру комбината;

заместителю генерального директора по безопасности;

заместителю генерального директора по управлению персоналом.

3.2. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки должна содержать в себе:

наименование организации потребителя (при условии служебной командировки);

фамилия, имя, отчество потребителя;

дата и время прибытия;

дата и время убытия;

наименование организации, куда прибывает потребитель (если поездка в служебных целях);

категория номера, требуемого для размещения.

3.3. Исполнитель, исходя из основных задач гостиницы (обслуживание в первоочередном порядке корпоративных гостей) применяет в гостинице негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

3.4. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

3.5. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку на бронирование в любой форме.

3.6. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

3.7. Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с потребителем или заказчиком-физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором. Договор заключается при условии предъявления потребителем 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; 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. 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).

3.8. Договор заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

наименование исполнителя, сведения о государственной регистрации, идентификационный номер налогоплательщика;

сведения о заказчике /потребителе (фамилия, имя, отчество);

сведения о документе заказчика /потребителя, удостоверяющем его личность, оформленного в установленном порядке;

сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;

сведения о категории номера, цене номера (месте в номере);

период проживания в гостинице;

время заезда и время выезда (расчётный час);

иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

3.9. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

3.10. Форма и порядок направления заявки устанавливаются исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика или потребителя. Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного

номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем. В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

3.11. 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, 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". Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами 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".

3.12. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

3.13. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени. Исполнитель с учетом местных особенностей и специфики деятельности вправе изменить установленный расчетный час. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.

3.14. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей. Предельный срок составляет 1 месяц, продление которого возможно по соглашению сторон.

3.15. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются исполнителем.

3.16. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания.

3.17. 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 данной категории гостиницы.

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

3.19. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

3.20. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания потребителю.

3.21. С согласия потребителя (заказчика) оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично. При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек и счёт на проживание.

3.22. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени.

3.23. В случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более двух часов после расчётного часа - бесплатно;
- от 2 до 12 часов после расчётного часа – плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки;
- при проживании более суток (24 часов) плата взимается за полные сутки независимо от расчетного часа.

Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час. При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

3.24. Потребителю запрещается:

вести какие-либо разговоры с представителями исполнителя, так и с лицами, временно проживающими в ней о целях и задачах выполняемого командировочного задания, разглашать производственную деятельность, ведомственную принадлежность и место расположения комбината, называть прилегающие к городу населенные пункты и подъездные пути к ним, сообщать сведения о наличии охраны и пропускного режима на городской контролируемой зоне и объектах комбината, сообщать адреса и номера телефонов руководителей комбината, производить зарисовки, топографические съемки и фотографирование промышленных объектов, запретных зон и окружающей местности с привязкой к городу (касается лиц, прибывших на комбинат по служебному заданию);

- хранить в гостинице огнестрельное оружие;
- курить в гостинице;
- распивать в гостинице спиртные напитки;

играть в гостинице в азартные игры;
пользоваться электронагревательными приборами, не предусмотренными в оборудовании номера;
содержать в гостинице животных и птиц;
хранить в номере громоздкие вещи и легковоспламеняющиеся материалы;
лежать на кровати в номере в верхней одежде и обуви.

3.25. Лица, проживающие в гостинице, обязаны соблюдать тишину с 23:00 до 8:00.

3.26. Разрешено пребывание гостей у граждан, проживающих в гостинице, с 8:00 до 23:00. Гость обязан предъявить администратору-дежурному гостиницы документ удостоверяющий личность.

3.27. Посещение гостиницы лицами, не имеющими отношения к проживающим гражданам - запрещается.

3.28. При выходе из номера на длительное время необходимо закрыть окна (в т. ч. на балконе), выключить свет, телевизор и другие электроприборы, сдать ключ от номера администратору.

3.29. При выезде из номера необходимо полностью произвести расчет за проживание, пригласить горничную или администратора для приёма номера.

3.30. Лица, нарушающие установленные правила проживания в гостинице, подлежат немедленному выселению.

3.31. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

3.32. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

3.33. Книга жалоб, отзывов и предложений находится у администратора гостиницы.

4. Ответственность исполнителя и потребителя

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

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

4.3. 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.

4.4. Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

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