

Утверждено:

Директором

 В.О.Шаровой
«1 января» 2021 г.



**ПОРЯДОК
предоставления гостиничных услуг
в ООО «КАРАМАЗОВ ОТЕЛЬ»**

1. Общие положения

1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18 ноября 2020г. «Об утверждении Правил Предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуются услуги).

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

«**гостиничные услуги**» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги.

«**гостиница**» - имущественный комплекс (здание, оборудование, мебель и иное имущество), предназначенный для предоставления гостиничных услуг по адресу: 191119 г.Санкт-Петербург, ул.Социалистическая д.11-а;

«**потребитель**» - физическое лицо, имеющий 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**» - Общество с ограниченной ответственностью «Карамазов Отель» - организация, предоставляющая гостиничные услуги.

«**заказчик**» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести или заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя.

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

2.1. Исполнитель - Общество с ограниченной ответственностью «Карамазов Отель» - расположенный по адресу: 191119, г.Санкт-Петербург, ул.Социалистическая д.11-А помещение 1-Н-4. Режим работы Исполнителя круглосуточный.

2.2. Гостиница предназначена для временного проживания граждан. Предельный срок проживания граждан в Гостинице Исполнителем не устанавливается.

2.3. В соответствии с действующим законодательством при оформлении размещения Потребитель обязан предъявить оригинал документа, удостоверяющего его личность:

а) паспорт гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ*;

б) паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельство о рождении – для лиц, граждан РФ, недостижших 14 лет**;

г) паспорт, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ;

д) временное удостоверение личности гражданина РФ;

е) паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

ж) документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

з) разрешение на временное проживание лица без гражданства;

и) вид 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).

Исполнитель оставляет за собой право отказать в размещении Потребителя в ООО «Карамазов Отель» в случае, если Потребитель отказывается или не имеет при себе оригиналов документов, являющихся обязательными при размещении в гостинице в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.4. Исполнитель обязан осуществлять регистрацию Потребителей, являющихся гражданами РФ, и постановку на миграционный учет иностранных граждан, прибывающий по месту пребывания в ООО «Карамазов Отель» в соответствии с действующими законодательством РФ. Потребитель обязан предоставить при заселении необходимые документы для регистрации и постановки на миграционный учет.

2.5. При оформлении проживания Потребитель и Исполнитель подписывают Договор оказания гостиничных услуг.

2.6. При наличии свободных мест Исполнитель принимает заявки на бронирование мест от юридических и физических лиц в письменной форме.

2.7. Плата за бронирование Исполнителем не взимается. При не заезде, может взиматься плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

2.8. Плата за проживание предоставляются в соответствии с действующим Прейскурантом, утвержденным директором Гостиницы. Цены Прейскуранта дифференцированы в зависимости от категории номера, количества мест в номере.

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

С согласия потребителя (заказчика) оплата услуг может быть произведено при заключении договора в полном объеме или частично.

При осуществлении расчетов с Потребителем Исполнитель выдает потребителю счет и кассовый чек.

2.9. Для размещения в номере принято расчетное время: **14.00 – заезд, 12.00 – выезд**. Минимальный срок проживания – 1 сутки.

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов), при условии наличия свободных мест, плата за проживание взимается в размере не превышающем плату за половину суток.

2.10. При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

В случае задержки выезда Потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

не более 6 часов после расчетного часа – плата за половину суток;

от 6 часов и более после расчетного часа – плата за полные сутки.

2.11. Проживание детей от 0 до 2 лет на детской кровати предоставляется без оплаты.

Проживание детей до 11 лет с родителями без дополнительного места предоставляется бесплатно. Проживание детей старше 11 лет оплачивается согласно действующего Прейскуранта.

При этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении, соответствующей записью в паспорте одного из родителей или иным документом, оформленным в установленном порядке.

2.12. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Потребителю номера и требовать незамедлительного освобождения раннее занимаемого Потребителем помещения для экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию, а так же любых иных профилактических и технических работ, санитарной обработки занимаемых Потребителем помещений, в том числе иных помещений Гостиницы, если это не препятствует нормальному доступу и обслуживанию помещений, занимаемых Потребителем.

В указанном выше случае Исполнитель обязан известить Потребителя о необходимости-высвобождения номера не менее чем за 1 день до момента начала таких работ с одновременным предложением иного свободного номера.

Потребитель обязан освободить ранее занимаемое им помещение до начала указанных выше работ.

2.13. Все расходы, обусловленные заменой подлежащего освобождению номера (места) в обозначенных Правилах случаях, осуществляются за счет Исполнителя. При несогласии Потребителя переселиться в предложенный номер, с Потребителем производится все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

3. Порядок предоставления услуг

3.1. В стоимость номера входят услуги, утвержденные в **Перечне услуг, входящих в цену гостиничного номера**, утвержденные Исполнителем, и являющиеся неотъемлемой частью Договора на оказание услуг.

Исполнитель предоставляет Потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени.

3.2. Потребитель имеет право на пользование дополнительными платными услугами в установленном порядке.

Исполнитель не вправе без согласия Потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказатьсся от оплаты таких услуг; а если они оплачены, Потребитель вправе потребовать от Исполнителя возврата указанной суммы в установленном порядке.

3.3. Вещи, оставленные Потребителем в номере, подлежащем высвобождению, помещаются Исполнителем на хранение в камеру хранения. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Исполнителя в присутствии представителей Исполнителя в количестве не менее 3-х человек.

3.4. Исполнитель отвечает за сохранность вещей Потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель в своих действиях руководствуется **Правилами хранения вещей**, являющимися неотъемлемой частью настоящего документа.

3.5. Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или перебоев в ее осуществлении по вине телефонного оператора или городских служб.

3.6. Потребитель обязан соблюдать установленный в Гостинице порядок проживания, чистоту, температурный режим, не оставлять водопроводные краны в номере открытыми, в случае отсутствия Потребителя в номере не оставлять окна открытыми. Потребитель обязан также закрывать за собой при уходе номер. Потребитель в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

3.7. Потребитель обязан соблюдать правила пожарной безопасности на территории гостиницы. Потребителю не разрешается пользоваться в номере Гостиницы нагревательными приборами (кипятильниками, утюгами, электроплитами и т.п.), а также допускать иные нарушения, обусловленные Федеральным Законом РФ «О пожарной безопасности».

3.8. Курение на территории гостиницы и в гостиничных номерах запрещено.

3.9. Потребитель обязан соблюдать тишину в номере и на территории гостиницы после 22.00 и не мешать отдыху гостей в других номерах.

3.10. Потребитель дает согласие на видеонаблюдение в местах общего пользования Гостиницы.

3.11. Потребитель безусловно признает, что Гостиница не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя, оставленного на парковке Гостиницы и вещей, оставленных в автомобиле.

3.12. При заселении Потребитель обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, и подписать Договор оказания гостиничных услуг с ООО «Карамазов Отель».

4. Ответственность Исполнителя и Потребителя за предоставление услуг

4.1. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков.

Потребитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуг при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

4.2. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

4.3. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает данный Порядок предоставления услуг в ООО «Карамазов Отель» и условия Договора оказания гостиничных услуг, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

5. Прочие положения

5.1. Настоящие правила действуют с момента их утверждения на протяжении всего срока деятельности Гостиницы.

Настоящие Правила составлены на русском языке на четырех листах.

5.2. Любые изменения и дополнения к Правилам должны быть подписаны соответствующими уполномоченными лицами.