



УТВЕРЖДАЮ
Директор гостиничного направления
АО «ЯТУ имени В.Ю. Орлова»
Карпов П.А. _____

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГК «Любим» - обособленном подразделении АО «ЯТУ имени В.Ю. Орлова»

I. Общие положения

- 1.1 Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» на основании «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020г. № 1853 и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуется - услуги).
- 1.2 Под гостиничными услугами в настоящих правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в ГК «Любим», расположенном по адресу: 150001, Ярославская область, г. Ярославль, ул. 2-я Мельничная, д.3, а также дополнительных услуг.
- 1.3 Право на оказание ГК «Любим» гостиничных услуг подтверждается свидетельством о присвоении гостинице соответствующей категории «Три звезды».
- 1.4 Основные понятия, используемые в настоящих правилах, означают:
 - «*гостиница*» - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации;
 - «*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;
 - «*заказчик*» - физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;
 - «*исполнитель*» - АО «ЯТУ имени В.Ю. Орлова».

II. Правила проживания в гостинице и оплата услуг

- 2.1. Режим работы гостиницы – круглосуточно.
- 2.2. Время заезда – 15:00 по местному времени; время выезда (расчетный час) – 12:00 по местному времени.
- 2.3. Цена номера, а также форма его оплаты устанавливаются исполнителем.
- 2.4. В гостинице устанавливается посуточная оплата проживания. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом.
- 2.5 Предельный срок проживания в гостинице граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан – согласно законодательству РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.
- 2.6. В гостинице применяются следующие виды бронирования:
 - гарантированное бронирование;
 - негарантированное бронирование.
- 2.6.1. При негарантированном бронировании номер остается за гостем до 18:00 по местному времени, после чего номер поступает в продажу.
- 2.6.2. При гарантированном бронировании (если потребитель оплатил полностью гостиничные услуги до даты заезда) исполнитель ожидает потребителя до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 24 часа до даты заезда) или незаезда потребителя, с него взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток.
- 2.7. Потребитель (заказчик) обязан оплатить услуги в полном объеме до заселения в номер. Потребитель не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе, в момент размещения в гостинице.
- 2.8. В случае раннего заезда Потребителя в гостиницу плата за проживание взимается в следующем порядке:
 - заезд в период с 03:00 до 15:00 – за половину суток. Услуга раннего заезда предоставляется при наличии свободных номеров.
- 2.9. В случае задержки выезда Потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- выезд в период с 12:00 до 15:00 – за половину суток;
 - выезд в период с 15:00 до 00:00 – за полные сутки;
 - выезд в период с 00:00 до 15:00 – плата за полные сутки, начиная с расчетного часа;
- 2.9.1. Продление проживания свыше срока, указанного в брони или регистрационной карте, возможно только при наличии свободных номеров.
- 2.9.2. Гостиница имеет право переселить потребителя в другой номер аналогичной категории (в случае невозможности продления в данном номере), либо отказать в продлении проживания в случае отсутствия свободных номеров.
- 2.9.3. Продление проживания производится при обязательной предварительной оплате за весь продленный период.
- 2.10. При досрочном выезде, при условии, что до окончания проживания оставалось более 1 суток:
- не производится возмещение стоимости одних последующих суток проживания при выезде после 15:00;
 - производится возмещение 50% стоимости одних последующих суток проживания при досрочном выезде в период с 12:00 до 15:00.
- 2.11. При размещении в номере дополнительного (ых) потребителя (лей) взимается дополнительная плата, в соответствии с тарифом на дополнительное размещение, действующем у исполнителя.
- 2.12. Дети до 3 лет размещаются в одном номере с родителями без дополнительной платы. По запросу может быть предоставлена детская люлька (при наличии). За размещение детей в возрасте от 3 до 6 лет в одном номере с родителями плата взимается в соответствии с прейскурантом. За проживание детей в возрасте от 6 до 14 лет взимается плата в соответствии с прейскурантом.
- 2.13. Пропуск гостей потребителя в гостиницу без оформления с 09:00 часов до 23:00 часов осуществляется только при предъявлении документа, удостоверяющего личность гостя потребителя. Количество гостей не должно превышать двух. Проживающий гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе посетителей.
- 2.14. Оформление гостей потребителя в гостинице с 23:00 часов до 09:00 часов осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность гостя и оплаты проживания с каждого гостя в размере, соответствующем тарифам, действующим у исполнителя.
- 2.15. При осуществлении расчетов с потребителем (заказчиком) исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.
- 2.16. Парковка на территории ГК «Любим» на время проживания / проведения мероприятия **БЕСПЛАТНО**. После окончания сроков проживания / после окончания мероприятия / конференции взимается плата в соответствии с действующим прейскурантом.

III. Порядок оформления проживания

- 3.1. Оформление проживания в гостинице осуществляется при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации:
- Паспорта гражданина Российской Федерации;
 - Временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
 - Документ удостоверяющий личность иностранного гражданина;
 - Свидетельство о рождении (для несовершеннолетних, не достигших 14-летнего возраста) лица прибывшего в сопровождении законных представителей.
- 3.1.1. 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.
- 3.1.2. 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 согласия законных представителей (одного из них).

IV. Права, обязанности и ответственность исполнителя

- 4.1. Исполнитель обязан предоставить Потребителю 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.
- 4.2 Исполнитель обязуется:
- Своевременно и в полном объеме предоставлять потребителю оплаченные гостиничные услуги.
 - Обеспечивать заявленное гостиницей качество предоставляемых услуг.

- Обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях гостиницы.
 - Предоставлять по требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений».
- 4.3. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с существующим законодательством Российской Федерации и со следующими условиями:
- 4.3.1 Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, бумаг и других драгоценных вещей потребителя при условии, если они были помещены им в предоставленный ему исполнителем индивидуальный сейф в номере или в сейф на Reception.
- 4.4. В случае нарушения Исполнителем настоящих Правил защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».
- 4.5. На территории гостиницы действует система видеонаблюдения.

V. Права, обязанности и ответственность потребителя

5.1. Потребитель обязан:

- Соблюдать установленный исполнителем порядок проживания в гостинице;
- Соблюдать режим тишины;
- Соблюдать правила общественного порядка на территории гостиницы;
- Бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы потребитель обязан возместить ущерб в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- Закрывать при уходе из номера водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы;
- Производить оплату оказанных дополнительных услуг (городских, междугородних и международных переговоров, мини – бара) по выезду (возможен промежуточный расчет);
- При выезде из гостиницы производить окончательный расчет за предоставленные услуги и сдать ключ в службу приема и размещения.

5.2. В гостинице запрещается:

- Проживание с домашними животными. В случае нарушения данного пункта с потребителя (заказчика) взыскивается дополнительная плата за простой номера (в размере его суточной стоимости согласно утвержденным тарифам), а также дополнительная плата за комплексный клининг номера (включающий чистку мебели и ковровых покрытий от шерсти, химчистку мебели и ковровых покрытий, дезинфекцию поверхностей, озонирование номера для выведения запаха), согласно оставленному акту;
- Курение на всей территории гостиничного комплекса, в номерах, во всех помещениях и общественных зонах запрещено (согласно Федеральному закону № 15 от 23.02.2013г). В случае нарушения данного пункта, с потребителя (заказчика) взыскивается дополнительную плату в размере суточной стоимости номера согласно утвержденным тарифам. В случае срабатывания датчиков системы пожарной сигнализации дополнительно взимается штраф, установленный администрацией гостиницей;
- Пользоваться в номере нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками и т.д.) за исключением приборов, предоставленных исполнителем;
- Оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера. Если, в результате нарушения данного пункта, причинен ущерб имуществу исполнителя посторонними лицами, потребитель (заказчик) обязуется возместить убытки в размере рыночной стоимости поврежденного имущества на день причинения ущерба;
- Хранить громоздкие вещи, легко воспламеняющиеся материалы, оружие;
- Переставлять мебель в номере;
- Выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество исполнителя;
- Распивать спиртные напитки, употреблять продукты питания в местах общего пользования гостиницы;
- Вынос продуктов питания со «шведского стола» ресторана «Уча».

За нарушение иных перечисленных выше условий, исполнитель оставляет за собой право взыскать с потребителя (заказчика) штраф в размере, установленном Исполнителем, а также принять иные меры и не противоречащие действующему законодательству РФ с целью поддержания общественного порядка, защиты деловой репутации и предотвращения действий, угрожающих безопасности имуществу исполнителя, жизни и здоровью посетителей и работников гостиницы.

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

5.4. Все потребители имеют право на свободное посещение холла, ресторана, баров и других предназначенных для общего пользования помещений, за исключением случаев закрытия на специальное обслуживание.

5.5. Лица с признаками сильного алкогольного или наркотического опьянения, лица в неопрятной (грязной) одежде, а также несовершеннолетние до 14 лет, без сопровождения взрослых, не имеют права находиться в здании гостиницы. Лица, находящиеся без соответствующего разрешения в номерном фонде или в служебных

помещениях гостиницы после выяснения причин могут быть выведены в места, предназначенные для свободного посещения.

VI. Предоставление льгот

- 6.1. Право на внеочередное размещение в гостинице имеют:
 - герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы,
 - Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов правительственной связи и информации.
- 6.2. Ветеранам ВОВ, героям РФ, инвалидам I и II группы предоставляется скидка в размере 5% от стоимости гостиничных услуг.

VII. Заключительные положения

- 7.1. Настоящие правила являются обязательными для исполнения всеми потребителями (заказчиками) услуг и сотрудниками гостиничного комплекса «Любим».
- 7.2. Потребитель (заказчик) и исполнитель за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение настоящих правил несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.
- 7.3. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и другими федеральными органами исполнительной власти в пределах их компетенции.