

ПРАВИЛА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ  
В ГОСТИНИЦЕ «БЕРЕЗНИКИ»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства, Правилами предоставления гостиничных услуг В Российской Федерации, ФЗ «О персональных данных» а также локальных актов АО фирмы «Березники-сервис».

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Основные понятия используемые в настоящих Правилах, их определения»:

- «*Гостиница*» - имущественный комплекс гостиницы «Березники» АО фирмы «Березники-сервис» (здание, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг по адресу: Пермский край, г.Березники, Советская площадь, дом 3. В соответствии с терминологической равнозначностью, допускается параллельное использование терминов «гостиница» и «отель».

- «*Потребитель*» - гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и пользующийся услугами для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

- «*Исполнитель*» – организация, акционерное общество АО фирма «Березники-сервис», оказывающая гостиничные услуги *Потребителям* по возмездному договору.

- «*Заказчик*» - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которые заключают с *Исполнителем* договор на предоставление гостиничных услуг в целях обеспечения получения данных услуг физическими лицами, согласно п.2.1. настоящих Правил. В отдельных случаях, *Заказчиком* вправе выступать любое физическое лицо, которое от своего имени заключает с *Исполнителем* договор на предоставление гостиничных услуг, с целью поселения в *Гостиницу* конкретных *Потребителей* в соответствии с п.2.1. настоящих Правил.

1.2. *Гостиница* предназначена для временного проживания *Потребителей* на основании возмездного договора о предоставлении гостиничных услуг. Независимо от субъекта, заключающего такой договор, а также способа заключения договора (п.2.2. данных Правил). Предельный срок проживания в *Гостинице* не устанавливается. *Потребителю* в *Гостинице* гарантируется предоставление всего предусмотренного перечня услуг в зависимости от условий оплаты. Соответствующая информация отражается в Прейскуранте цен или в тексте договора о предоставлении гостиничных услуг. *Исполнитель*, по своему усмотрению и под свою ответственность, вправе для оказания *Потребителю* тех или иных услуг привлекать на договорной основе различных субъектов предпринимательской деятельности (юридических лица и индивидуальных предпринимателей).

1.3. Режим работы *Гостиницы* – круглосуточный, то есть *Исполнитель* обеспечивает круглосуточное оформление *Потребителей*, прибывающих в *Гостиницу* и убывающих из неё.

1.4. С целью координации службы по режиму и оформления дополнительной базы по совершенным в пределах *Гостиницы* действиям, в том числе и противоправного характера, в местах общего пользования и большого скопления людей ведётся круглосуточное видеонаблюдение, которое используется:

- в качестве дополнительных доказательств к показаниям сотрудников *Исполнителя* исключительно в правоохранительных и судебных органах;
- для ведения избирательной долгосрочной архивации отснятых видеоматериалов – в пределах установленных стандартных сроков исковой давности (3 года по Российскому законодательству) при наличии технической возможности;
- в качестве доказательств в отношении действий (бездействий) сотрудников *Исполнителя*, а также иных лиц, находящихся в *Гостинице*.

1.5. Данные Правила обязательны для соблюдения – как *Потребителями*, так и лицами, которые заключают с АО фирмой «Березники-сервис» договор на предоставление гостиничных услуг в целях поселения в *Гостиницу* конкретных физических лиц.

## II. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ОПЛАТЫ УСЛУГ

2.1. Договор на предоставление гостиничных услуг заключается:

- с гражданами старше 14 лет при предъявлении ими документов удостоверяющих личность\*, дополнительно, для иностранных граждан, необходимо наличие миграционной карты с отметкой о пересечении Государственной границы РФ, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них):

- с юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями иницирующими поселение в *Гостиницу* конкретных физических лиц и оплачивающими проживание данных физических лиц.

В случае если договор на оказание гостиничных услуг заключает непосредственно *Потребитель*, то отношения между *Потребителем* и АО фирмой «Березники-сервис» регламентируется законодательством о защите прав потребителей (в качестве *Заказчика* может выступать физическое лицо иницирующее поселение в *Гостиницу* другого физического лица, а также оплачивающего проживание данного физического лица).

В случае если договор на предоставление гостиничных услуг заключает юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, то данные отношения регламентируются главой 39 Гражданского кодекса РФ.

2.1.1. Лица, оформляющиеся для временного проживания в *Гостинице*, подлежат регистрационному учету, в соответствии с «*Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию*». В целях осуществления регистрационного учёта документами удостоверяющими личность гражданина являются:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- свидетельство о рождении – для лиц, не достигших 14 –летнего возраста;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами РФ – для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорт иностранного гражданина, либо иного документа, установленного Федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства.

2.1.2. Лица, поселяющиеся в *Гостиницу*, являются субъектами персональных данных согласно ФЗ «О персональных данных». Указанные лица, предоставляя *Исполнителю* свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что *Исполнителю* персональные данные лиц, поселяющихся в гостиницу, необходимы в целях надлежащего оказания гостиничных услуг и для регистрационного учета, то лицо, поселяющееся в *Гостиницу*, расписывается в бланке «*Анкета потребителя (постояльца)*».

2.2. Договор на предоставление гостиничных услуг вступает в силу и становится обязательным с момента его заключения в любой форме: путём заполнения *Анкеты потребителя (постояльца)*, путём обмена документами посредством почтовой, электронной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от соответствующей стороны.

2.2.1. Лицо, заключающее договор с *Исполнителем* на поселение в *Гостинице*, подтверждает, что получило от *Исполнителя* полную и достоверную информацию касающуюся:

- правил предоставления гостиничных услуг в *Гостинице*;
- правил проживания в *Гостинице*;
- правил противопожарной безопасности и правил пользования электроприборами в *Гостинице*;
- прейскуранта на услуги в *Гостинице*;
- порядка обработки персональных данных;
- информации о наличии и работе находящихся в *Гостинице* точек общественного питания;

• иной информации, предусмотренной *Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ*, в связи с чем не имеет к *Исполнителю* никаких претензий. Вышеперечисленная информация располагается у стойки отдела размещения *Гостиницы* – место доступное для обозрения *Потребителем* (постояльцем). Кроме того, у администраторов отдела размещения находятся: *Правила проживания в Гостинице*; *Правила противопожарной безопасности* и *Правила пользования электробытовыми приборами* и доводятся администраторами в устной форме до сведения *Потребителя* (постояльца) непосредственно при оформлении *Потребителя* (постояльца) на проживание в *Гостинице*.

2.2.2. Договор на предоставление гостиничных услуг от имени *Исполнителя* заключает генеральный директор АО фирмы «Березники-сервис» или иное лицо, действующее на основании доверенности. Договор на предоставление гостиничных услуг заключается посредством оформления *Анкеты потребителя (постояльца)* по форме №5, от имени *Исполнителя* заключает администратор гостиницы «Березники» на основании доверенности.

2.3. По факту заключения договора на предоставление гостиничных услуг, лицу, поселяющемуся в *Гостиницу* (при условии заключения договора: оформления *Анкеты потребителя (постояльца)*), *Исполнитель* выдает следующие документы:

- документ на питание, в соответствии с категорией заявленного номера, либо за дополнительную плату;

- ключ от номера.

В отдельных случаях, предусмотренных договором, допускается выдача приглашений на завтрак, обед или ужин (в зависимости от условий оплаты и разрешенных скидок).

В зависимости от условий заключения договора и порядка оплаты *Исполнитель* также выдает соответствующему лицу (*Потребителю* или *Заказчику*) кассовый чек, платёжные документы, акты оказанных услуг с соответствующей информацией.

2.4. Согласно Прейскуранту *Исполнителя*, плата за проживание в *Гостинице* взимается в соответствии с единым расчетным часом: с 12-00 часов текущих суток по местному времени г.Березники.

В зависимости от условий в договоре, на оказание гостиничных услуг, может оговариваться иной порядок оплаты.

При размещении до расчётного часа (с 0-00 до 12-00 часов) плата за размещение взимается за половину суток. *Потребитель*, подписав *Анкету потребителя (постояльца)*, подтверждает согласие с условиями настоящих Правил.

При выезде из гостиницы с 12 до 18-00 часов плата за проживание взимается по часам, с 12 до 24 часов - за ½ суток.

2.5. *Исполнитель*, по просьбе заинтересованного лица (*Потребителя, Заказчика*), может предоставлять одному физическому лицу гостиничный номер на два места при условии полной оплаты стоимости номера (без права подселения).

2.6. Плата за проживание производится *Потребителем* путем перечисления денежных средств на расчетный счет *Исполнителя* не позднее дня предшествующего дню заезда, указанного в заявке на бронирование, либо путём внесения денег в кассу *Исполнителя* в момент оформления проживания. При оплате проживания *Потребителем* по безналичному расчёту, *Потребитель* обязан иметь при поселении копию платежного поручения об оплате услуг проживания в *Гостинице*. Допускается оплата кредитными банковскими картами через, имеющиеся у *Исполнителя*, терминалы. *Заказчик* оплачивает гостиничные услуги в соответствии с условиями договора на предоставление гостиничных услуг. Оплата наличными производится *Потребителем* (постояльцем), как правило, за весь заявленный период проживания (при оформлении проживания) либо за весь предполагаемый период проживания.

2.7. Дети до 7 лет размещаются бесплатно, без предоставления места. На детей от 7 до 14 лет оформляется за плату дополнительное место. Лица старше 14 лет поселяются в *Гостиницу* за плату в общем порядке, с учетом п.2.9., п.2.10. настоящих Правил.

2.8. *Исполнитель* предоставляет льготы при оплате проживания следующим категориям граждан:

- Героям Советского Союза, героям РФ, полным кавалерам ордена «Славы» всех степеней – скидку 15% стоимости номера (места в номере) за сутки;
- инвалидам ВОВ, инвалидам боевых действий – скидку 15% от стоимости номера (места в номере) за сутки.

2.9. Оформление проживания несовершеннолетних в *Гостинице* производится по месту пребывания, в гостиничном номере, его законных представителей: родителей, усыновителей, опекунов, иных лиц действующих на основании доверенности при наличии свидетельства о рождении – до 14 лет, паспорта – с 14 до 18 лет и документа удостоверяющего личность и полномочия законного представителя\*.

2.10. Оформление индивидуального проживания несовершеннолетних при их групповом заезде (спортивные команды, творческие коллективы и т.д.) осуществляется на основании документов несовершеннолетних указанных в п.2.9. настоящих Правил и документа удостоверяющего личность и полномочия законного представителя: родителей, усыновителей, опекунов, иных лиц действующих на основании доверенности, предоставления согласия законных представителей (одного из них).

2.11. Проживание несовершеннолетних в *Гостинице* при невыполнении п.п.2.9. и 2.10. настоящих Правил не допускается.

2.12. В случае опоздания *Потребителя* более чем на сутки, с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. *Заказчик* также оплачивает фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки, в случае аналогичного опоздания лиц, в отношении которых заключался договор на оказание гостиничных услуг.

2.13. При опоздании *Потребителя* более чем на сутки – бронь аннулируется и размещение в *Гостинице* производится в порядке общей очереди. *Заказчик* обязан информировать об этом условия лиц, в отношении которых заключается договор на оказание гостиничных услуг.

2.14. В случае преждевременного выезда *Потребителя* из *Гостиницы* (сутки и более) *Исполнитель* производит возврат уплаченной, но неиспользованной *Потребителем* суммы, по личному заявлению *Потребителя* с предъявлением паспорта и квитанции об услугах.

### III. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ

3.1. *Исполнитель* принимает заявки на гарантированное и негарантированное бронирование посредством телефонной, электронной, почтовой связи.

3.2. В заявке на гарантированное бронирование должны быть указаны:

- наименование юридического лица, Ф.И.О. индивидуального предпринимателя, Ф.И.О. физического лица (адрес, паспортные данные), реквизиты юридического лица, индивидуального предпринимателя (ИНН, ОГРН, расчетный счет);
- категория номеров (мест);
- Ф.И.О. лиц, которые будут поселяться в *Гостинице*;
- дата и время заезда;
- дата и время выезда;
- порядок оплаты (наличный или безналичный расчет);
- контактный телефон, адрес электронной почты;
- заявка должна быть заверена печатью организации, подписью руководителя

организации (заместителя) либо иного лица, на основании доверенности или в силу своих должностных обязанностей, если иное не установлено в заключенном с юридическим лицом договоре.

3.3. Заявка на негарантированное бронирование принимается *Исполнителем* от *Потребителя* или *Заказчика* посредством телефонной или иной связи и действительна до даты и времени заезда, указанного в заявке *Потребителем* или *Заказчиком*. При опоздании *Потребителя* (физического лица по заявке *Заказчика*) более чем на 2 часа от времени указанного в заявке, заявка на негарантированное бронирование аннулируется, и размещение *Потребителя* (физического лица по заявке *Заказчика*) осуществляется в порядке общей очереди.

3.4. Подтверждение гарантированного бронирования производится *Исполнителем* посредством письменного уведомления.

3.5. Потребитель или *Заказчик* вправе аннулировать заявку на гарантированное бронирование, подтвердив аннуляцию в письменной форме и выслав отказ посредством факсимильной связи не менее чем за 24 часа до предполагаемой даты заезда, во избежание штрафных санкций за простой номера.

3.6. *Исполнитель* вправе отказать *Потребителю* или *Заказчику* в бронировании номеров (мест в номере) если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера запрашиваемой категории. В данном случае *Потребителю* или *Заказчику* отправляется «отказ» в бронировании в письменной или устной форме.

3.7. Плата за бронирование не взимается.

#### IV. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

4.1. *Исполнитель* по просьбе лица, проживающего в *Гостинице*, или *Заказчика* – может предоставить дополнительные платные услуги, согласно утверждённому Списку дополнительных услуг с выдачей квитанции и кассового чека, либо иных документов.

4.2. *Исполнитель* обеспечивает лицо, проживающее в *Гостинице*, следующими видами бесплатных услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой с набором медикаментов первой необходимости;
- побудка к определенному времени;
- доставка в номер корреспонденции немедленно при её получении;
- предоставление: кипятка на условиях самообслуживания (кулеры на этаже), ниток, иголок;
- глажка белья – на условиях самообслуживания, гладильная доска и утюг на этаже в гладильной комнате;
- предоставление одного комплекта посуды, столовых приборов.

4.3. Лицо, проживающее в *Гостинице*, вправе воспользоваться в гостиничном номере услугами внутренней телефонной связи.

4.4. *Исполнитель* обеспечивает лицо, проживающее в *Гостинице*, справочной информацией о режиме работы всех служб, расположенных в *Гостинице*. Данная информация находится как в номерах, так и у администраторов отдела размещения *Гостиницы*. В любом случае, указанная справочная информация в текущем оперативном режиме предоставляется администраторами отдела размещения.

4.5. По просьбе и с согласия лица, проживающего в *Гостинице*, разрешается пребывание посторонних лиц в его номере с 8-00 до 23-00 часов (местного времени), при условии предъявления посетителем документов удостоверяющих его личность (п.2.1.1. настоящих Правил). Нахождение посторонних лиц после 23-00 возможно при условии оплаты услуг на проживание в номере в соответствии с действующим Прейскурантом *Гостиницы*. На гостей, прибывших из других субъектов РФ, заполняется анкета установленного образца: *Анкета потребителя (постояльца)*. При оформлении иностранных граждан, данные лица ставятся на миграционный учёт установленным порядком.

4.5.1. *Исполнитель* осуществляет обработку персональных данных гостя (лица), проживающего в *Гостинице*, с целью пропуска данного гостя на этажи *Гостиницы*. На гостя, проживающего в *Гостинице*,

распространяется режим, предусмотренный п.2.1.2. настоящих Правил, т.е. гость предоставляет *Исполнителю* право, без уведомления

уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия этого лица, осуществлять обработку его персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата рождения, адрес проживания, реквизиты документа, удостоверяющего личность, срок пребывания в *Гостинице*, контактный телефон. Кроме того, *Исполнитель* без какого-либо согласия гостя (лица),

проживающего в *Гостинице*, и без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных, сообщает (предоставляет) персональные данные этого гостя по запросам правоохранительных, налоговых и судебных органов, любых адвокатов, а также его работодателей. В иных случаях *Исполнитель* вправе предоставлять третьим лицам персональные данные гостя (лица), проживающего в *Гостинице*, только на основании письменного согласия этого лица, оформленного согласно ФЗ «О персональных данных».

4.6. *Исполнитель* не несёт ответственность за сохранность документов, денег, валютных ценностей, ценных бумаг и других вещей, оставленных номере *Гостиницы*.

4.7. Лицо, проживающее в *Гостинице*, обнаружившее утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязано без промедления заявить об этом исполнителю (до выезда из *Гостиницы*).

4.8. В случае обнаружения ценных забытых вещей *Исполнитель* обязан уведомить об этом владельца посредством телефонной связи по номеру, указанному лицом в *Анкетe потребителя (постояльца)*, либо иным доступным способом.

4.9. *Исполнитель* обязан хранить ценные забытые вещи, сообщив о них гостю (постояльцу) в течение 2-х недель.

4.10. Лица, проживающие в *Гостинице*, обязаны:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать правила проживания в *Гостинице*;
- соблюдать правила противопожарной безопасности в *Гостинице*;
- соблюдать иные правила, инструкции, установленные *Исполнителем* и находящиеся для ознакомления в доступных местах;
- оплатить все услуги, которые ему были предоставлены, если иное не предусмотрено договором с *Заказчиком*;
- оплатить ущерб, причинённый средству размещения, если иное не предусмотрено договором с *Заказчиком*;
- соблюдать заявленные (согласованные) сроки проживания в *Гостинице*, в том числе согласно информации, которая содержится в *Анкетe потребителя (постояльца)*;
- соблюдать расчётный час при выезде из *Гостиницы*.

4.11. В случае утраты или повреждения имущества *Гостиницы* лицом, проживающим в *Гостинице*, причинённый ущерб подлежит возмещению данным лицом в полном объёме, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и локальными актами *Исполнителя*, и кроме того, лицо, проживающее в *Гостинице*, несёт ответственность за иные нарушения.

4.12. В случае нарушения лицом, проживающим в *Гостинице*, Правил проживания в *Гостинице*, а также иных правил и инструкций, указанных в п.4.11. настоящих Правил, *Исполнитель* вправе выселить нарушителя из *Гостиницы* в порядке, установленном законодательством РФ, без возмещения стоимости оплаченных услуг.

4.13. Потребитель (постоялец) при наступлении расчётного часа конечной даты пребывания в *Гостинице* может быть переселен по требованию *Исполнителя* в другой гостиничный номер или выселен из *Гостиницы* ввиду наличия брони на гостиничный номер, в который был оформлен *Потребитель* (постоялец), исходя из информации о согласованном сроке проживания, которая содержится в *Анкетe потребителя (постояльца)*. В случае необходимости *Исполнитель* производит соответствующий перерасчёт за гостиничные услуги.

## V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

5.1. *Исполнитель* обеспечивает высокое качество обслуживания, надлежащее санитарно-техническое состояние всех помещений *Гостиницы*. Благоустройство земельного участка *Гостиницы* обеспечивается сообразно погодным (климатическим) условиям.

5.2. *Исполнитель* в соответствии с Законодательством РФ несет ответственность за вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу лица, проживающего в *Гостинице*, вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует доказанный моральный вред причинённый нарушением прав потребителя.

5.3. В случае утраты и повреждения имущества *Гостиницы* лицом, проживающим в *Гостинице*, причинённый ущерб подлежит возмещению данным лицом в полном объёме согласно действующему

законодательству Российской Федерации и локальным актам *Исполнителя*. Кроме того, лицо, проживающее в *Гостинице*, несёт ответственность и за иные нарушения.

5.4. В случае нарушения лицом, проживающим в *Гостинице*, или его гостем, настоящих Правил, правил проживания в *Гостинице*, правил противопожарной безопасности в *Гостинице* – *Исполнитель* вправе выселить нарушителя из *Гостиницы* без возмещения стоимости оплаченных гостиничных услуг.

5.5. Договором на предоставление гостиничных услуг может определяться иной порядок ответственности.

5.6. Книга отзывов и предложений находится в службе размещения и выдаётся по первому требованию лица, проживающего в *Гостинице*, (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).

## VI. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. В части вопросов неурегулированных данными Правилами, надлежит руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации, локальными актами гостиницы «Березники» АО фирмы «Березники-сервис» и (или) договором на оказание гостиничных услуг.

-----

*\* В случае, когда законом допускается вступление в брак до достижения восемнадцати лет, гражданин не достигший восемнадцатилетнего возраста, приобретает дееспособность в полном объёме со времени вступления в брак.*

*В этом случае п.п. 2.1., 2.9. и 2.10. настоящих Правил применяются с учётом вышеизложенного положения.*