

Утверждено Приказом Генерального директора
ООО «Долгорукий» от «11» января 2021 года

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОТЕЛЕ «УСАДЬБА
ДОЛГОРУКИЙ»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания Потребителей в Отеле «Усадьба Долгорукий» разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утверждены Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853).

1.2. Основные термины:

Бронирование – закрепление за Потребителем номера (места в номере) в Отеле на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя.

Время заезда – 14:00 по московскому времени.

Время выезда (расчетный час) – 12:00 по московскому времени.

Отель – имущественный комплекс «Усадьба Долгорукий», расположенный по адресу Россия, Владимирская область, Суздальский район, поселение Селецкое, село Кидекша, предназначенный для оказания гостиничных услуг.

Дополнительные гостиничные услуги – гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Отеле.

Заказчик – физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу Потребителя.

Исполнитель – юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии с законодательством РФ, Общество с ограниченной ответственностью «Долгорукий» (ОГРН 1183328014561, ИНН 3310007690, юридический адрес: 601293, Владимирская область, Суздальский район, город Суздаль, Красная площадь, дом 1, кабинет 33) с местом нахождения по адресу: Россия, Владимирская область, Суздальский район, поселение Селецкое, село Кидекша, предоставляющее Потребителю гостиничные услуги;

Номер – помещение в Отеле, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным для каждой отдельной категории номеров.

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.

Правила – настоящие Правила проживания Потребителей в Отеле «Усадьба Долгорукий».

Прейскурант – внутренний акт ООО «Долгорукий», утвержденный генеральным директором ООО «Долгорукий», в котором устанавливаются:

- категории номеров и их параметры;
- цены номеров и перечень гостиничных услуг, входящих в цену;
- перечень имущества Отеля и его стоимость, подлежащая возмещению Потребителем в случае повреждения имущества;
- перечень дополнительных платных услуг, оказываемых в Отеле.

2. Предоставление услуг

2.1. ОТЕЛЬ обеспечивает круглосуточное обслуживание прибывающих и убывающих Потребителей.

2.2. Режим работы предприятия общественного питания ОТЕЛЯ, а именно: ресторана «Долгорукий», установлен отдельно и доведен до сведения Потребителей в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы ресторана «Долгорукий» Потребитель может получить в Службе приема и размещения ОТЕЛЯ.

2.3. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена на русском языке в помещении ОТЕЛЯ, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения ОТЕЛЯ) и в каждом номере, предназначенном для проживания.

2.4. Настоящие Правила на русском языке имеются в наличии в каждом номере, предназначенном для проживания.

Порядок и условия бронирования номеров в ОТЕЛЕ.

2.5. Бронирование номера в ОТЕЛЕ осуществляется при наличии свободных номеров путем принятия заявки на бронирование, которая может быть оформлена:

2.5.1. через сайт ОТЕЛЯ;

2.5.2. по телефону 8(900)581-11-86 или 8(968)069-06-36;

2.5.3. через систему интернет-бронирования booking.com.

2.6. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) ответа (далее - подтверждение бронирования). ОТЕЛЬ направляет Потребителю (Заказчику) подтверждение бронирования в течение 24 часов с момента получения заявки. ОТЕЛЬ вправе отказать Потребителю (Заказчику) в бронировании гостиничных номеров, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

2.7. При бронировании номера оплачивается стоимость проживания за весь забронированный период. ОТЕЛЬ направляет в адрес Потребителя счет. Потребитель, оплачивая счет, подтверждает свое ознакомление и согласие с настоящими Правилами.

2.8. В ОТЕЛЕ применяется гарантированный вид бронирования, при котором ОТЕЛЬ ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.

Несвоевременным отказом Потребителя от бронирования признается отказ, полученный Исполнителем позднее времени заезда дня запланированного заезда.

Опозданием Потребителя признается заезд Потребителя после времени заезда дня запланированного заезда. При опоздании более чем на сутки (24 часа) бронь аннулируется.

Незаездом признается не прибытие Потребителя в помещение ОТЕЛЯ, предназначенное для оформления временного проживания Потребителей, до времени заезда дня, следующего за днем запланированного заезда. При незаезде Потребителя бронь аннулируется, Потребителю возвращается оплаченная им стоимость проживания за вычетом стоимости номера за 1 (одни) сутки.

2.9. В случае невозможности заселения в забронированные даты Потребитель обращается к администрации Отеля. В случае уведомления о невозможности заселения в забронированные даты за 48 часов до даты заезда администрация имеет право осуществить перенос планируемого периода проживания на другие имеющиеся свободные даты. Если Потребитель уведомил о невозможности заселения в забронированные даты менее чем за 48 часов до даты заезда, то ОТЕЛЬ имеет право отказать в переносе планируемого периода проживания на другие имеющиеся свободные даты.

Заселение и регистрация Потребителей.

2.10. При заселении осуществляется регистрация прибывающих Потребителей. При регистрации Потребитель предоставляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет т.д.) и заполняет анкету, которая является неотъемлемой частью настоящих Правил.

2.11. Заселение в ОТЕЛЬ 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.

2.12. Заселение в ОТЕЛЬ 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).

2.13. Регистрация Потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле 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. № 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».

2.14. Постановка Потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Отеле 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. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

2.15. Плата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей, осуществляется по ценам, утвержденным администрацией Отеля, в рублях. Дети до 5 (пяти) лет без дополнительного места проживают в Отеле бесплатно.

2.16. В случае раннего заезда или позднего выезда (менее 12 часов от расчетного часа) Потребитель оплачивает половину стоимости номера за сутки проживания. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, Потребитель оплачивает полную стоимость номера за сутки проживания.

2.17. В случае сокращения периода проживания Потребитель должен предупредить об этом администратора не менее чем за 1 (одни) сутки до даты отъезда. В случае неуведомления администрация имеет право удержать сумму равную стоимости номера за сутки проживания. При продлении проживания в случае наличия свободных мест в Отеле Потребитель оплачивает полную стоимость проживания за продленный период.

2.18. В день отъезда Потребитель должен подойти к администратору за полчаса до выезда из Отеля с целью проверки номера (в том числе на наличие оставленных продуктов в холодильнике). В случае выявления фактов причинения ущерба имуществу Отеля составляется акт, на основании которого Потребитель возмещает ущерб в размере, установленном пунктом 5.1.3. настоящих Правил.

3. Внутренний порядок проживания в Отеле

3.1. Завтрак подается с 8:00 до 11:00.

3.2. Уборка номеров осуществляется ежедневно с 10:00 до 17:00. Замена белья производится 1 (один) раз в 7 (семь) дней.

3.3. Пятница, суббота и воскресенье – выходные дни в Отеле.

3.4. Проживание Потребителей с животными в основном здании Отеля запрещается.

3.5. Проживание Потребителей с животными в отдельно стоящих домах Отеля разрешается по предварительному согласованию с администрацией за дополнительную плату.

4. Права Потребителя

4.1. Потребитель вправе:

4.1.1. пользоваться всеми гостиничными услугами, включенными в цену номера и дополнительными услугами, оказываемыми Исполнителем;

4.1.2. получать полную и достоверную информацию об оказываемых Исполнителем услугах и об их стоимости;

4.1.3. обращаться к администратору по вопросам качества оказанных услуг и порядка их оказания.

5. Обязанности Потребителя.

5.1. Потребитель обязан:

5.1.1. соблюдать настоящие Правила;

5.1.2. своевременно и в полном объеме оплачивать услуги Отеля;

5.1.3. бережно относиться к имуществу Отеля. В случае повреждения или уничтожения имущества возмещать Отелю ущерб в полном объеме в соответствии с действующим прейскурантом.

5.1.4. соблюдать правила противопожарной безопасности;

- 5.1.5. при покидании номера выключать электроприборы, закрывать водопроводные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы, останавливать работу смесителей ванны и душевой кабины;
- 5.1.6. В период всего своего проживания в Отеле соблюдать общественный порядок, морально-этические нормы, уважать право других на отдых, соблюдать тишину в период с 23:00 до 08:00.
- 5.1.7. вежливо относиться к администрации и персоналу Отеля;
- 5.1.8. уведомлять администрацию о намерении заселиться с животными;
- 5.1.9. уведомлять администрацию Отеля о выезде из Отеля раньше срока;
- 5.1.10. незамедлительно покинуть Отель в случае прекращения оказания услуг в связи с нарушением установленных обязанностей и запретов;
- 5.1.11. не оставлять без присмотра несовершеннолетних детей и животных на территории Отеля;
- 5.1.12. освобождать номер по истечении оплаченного срока проживания.

6. Потребителю запрещено.

- 6.1. осуществлять фото/видеосъемку общественных зон Отеля и персонала Исполнителя без разрешения Исполнителя;
- 6.2. курить в номерах, холлах и помещениях Отеля и на ее территории;
- 6.3. использовать источники открытого огня;
- 6.4. готовить или разогревать пищу в номерах Отеля и в других местах, не предназначенных для этих целей;
- 6.5. выносить из ресторана «Долгорукий» продукты и посуду;
- 6.6. передавать посторонним лицам ключи от номера;
- 6.7. хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы;
- 6.8. проносить на территорию Отеля и хранить оружие;
- 6.9. переставлять и выносить мебель из номера;
- 6.10. находиться на территории Отеля в состоянии сильного алкогольного опьянения и под действием наркотических веществ;
- 6.11. проявлять агрессию или осуществлять действия, угрожающие жизни, здоровью или имуществу других лиц;
- 6.12. употреблять ненормативную лексику на территории Отеля в том числе по отношению к администрации и персоналу Отеля;
- 6.13. вести себя вызывающим образом с явным пренебрежением общепринятым этическим нормам и правилам;
- 6.14. размещать в номере посетителей после 23:00 без оплаты их пребывания в Отеле;
- 6.15. проживать в номерах основного здания Отеля с животными;
- 6.16. проживать в номерах, расположенных в отдельно стоящих домах Отеля, с животными без предварительного согласования с администрацией;

- 6.17. содержать в номерах (вне зависимости от места расположения) птиц, рептилий, рыб, пауков и насекомых;
- 6.18. организовать азартные игры;
- 6.19. организовать вечеринки и мероприятия, не согласованные с администрацией Отеля.

7. Права Исполнителя

- 7.1. Исполнитель имеет право отказать Потребителю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, если он находится в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.
- 7.2. В случае грубого нарушения Потребителем настоящих правил Исполнитель имеет право отказать Потребителю в дальнейшем пребывании на территории Отеля с составлением при необходимости акта по данному нарушению и вызовом сотрудников компетентных органов.
- 7.3. В случае нарушения Потребителем обязанностей и запретов, установленных соответственно в разделах 5 и 6 настоящих Правил, Исполнитель имеет право в одностороннем порядке прекратить оказание услуг без возмещения денежных средств за оплаченный период проживания. При этом такой Потребитель обязан незамедлительно покинуть Отель, в случае необходимости составляется акт по конкретному факту нарушения и производится вызов сотрудников компетентных органов (сотрудников органов внутренних дел, в частности).
- 7.4. В случаях предоставления Потребителем при регистрации в Отеле подложных документов, попытки заселения для совместного проживания с несовершеннолетними лицами без документов, подтверждающих родство или статус законного представителя в отношении таких несовершеннолетних, администрация Отеля немедленно информирует об этих фактах компетентные органы.
- 7.5. Администрация Отеля не несет ответственности за здоровье Потребителя в случаях, если это вызвано употреблением им напитков и продуктов, приобретенных вне территории Отеля.
- 7.6. Администрация Отеля не несет ответственности за сохранность денежных средств и ценных вещей, оставленных без присмотра на территории Отеля (в том числе в номерах).

8. Обязанности Исполнителя

- 8.1. Исполнитель обязан:
 - 8.1.1. своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Потребителям заказанные ими услуги;
 - 8.1.2. информировать Потребителей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Отеля, форме и порядке их оплаты;
 - 8.1.3. обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
 - 8.1.4. обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях, полученной в процессе оказания Исполнителем услуг;
 - 8.1.5. своевременно реагировать на просьбы Потребителей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеле в кратчайшие сроки.

9. Порядок разрешения споров.

9.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, Потребитель вправе обратиться к администратору Отеля путем обращения на ресепшн.

9.2. Если проблема не может быть решена на месте, то Потребителю необходимо изложить свои пожелания и/или претензии в письменной форме и зарегистрировать их на ресепшн. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

Приложение № 1 к Правилам проживания
потребителей в Отеле «Долгорукий»

АНКЕТА

1. Фамилия _____
2. Имя _____
3. Отчество _____
4. Дата рождения _____
5. Место рождения _____
6. Гражданство _____
7. Документ, удостоверяющий личность: вид _____
серия _____ номер _____ выдан _____
срок действия (для заграничного паспорта) _____
орган, выдавший документ _____
8. Место жительства/место пребывания _____
9. Контактный телефон _____ эл.адрес _____
10. Откуда Вы о нас узнали _____