

«УТВЕРЖДЕНО»

Приказом ГАУ СО «Чайка»

от «04» августа 2021 г.

Директор ГАУ СО УСЦ «Чайка»

Е.М. Лазарева

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
ГАУ СО УСЦ «ЧАЙКА»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания в гостинице и предоставление гостиничных услуг государственным автономным учреждением Самарской области «Учебно-спортивный центр «Чайка» (далее – ГАУ СО УСЦ «Чайка») разработаны в соответствии с:

- Федеральным законом «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» № 132-ФЗ от 24.11.1996 г.;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (далее по тексту - Правила);
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».
- Федеральным законом «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.;
- Законом Самарской области «Об обеспечении тишины и покоя граждан на территории Самарской области» № 7-ГД от 13.01.2014 г.

1.2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

«бронирование» - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

«время выезда (расчетный час)» - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

«время заезда» - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

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

«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, в том числе получатели государственных услуг, определенных государственным заданием ГАУ СО УСЦ «Чайка».

«цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

«исполнитель» - государственное автономное учреждение Самарской области «Учебно-спортивный центр «Чайка», адрес места осуществления деятельности: **Российская Федерация, Самарская область, муниципальный район Волжский, городское поселение Смышляевка, территория Лесная, ул. Олимпийская, здание 4, режим работы: понедельник – четверг с 09.00 ч. по 18.00 ч., пятница – с 09.00 ч. по 17.00**

ч., обед с 12.00 ч. по 12.48 ч., ИНН 6313011971, КПП 633001001, ОГРН 1036300220153, контактный телефон + (7) 846 950-05-06

Предоставление гостиничных услуг осуществляется на основании свидетельства о присвоении категории гостиницы (регистрационный номер № 550000888 от 04.05.2018 г.), выданного аккредитованной организацией, осуществляющей классификацию гостиниц – ООО «ОТЕЛЬ-ЭКСПЕРТ».

Категории номеров гостиницы, цена номеров (места в номере), определяются Прейскурантом цен на услуги ГАУ СО «УСЦ «Чайка» (далее по тексту –Прейскурант)

1.3. В Гостинице ГАУ СО УСЦ «Чайка» представлены следующие категории номеров:

номер первой категории - номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек.

номер второй категории - номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз, либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного/двух человек.

номер пятой категории - номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчёта на одного проживающего: 6 м² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м² в зданиях сезонного функционирования.

1.4. Настоящие Правила размещены для сведения Потребителей (Заказчиков) в номерах гостиницы и у администратора гостиницы.

1.5. Выполнение настоящих Правил обязательно как для Потребителей (Заказчиков), так и для Исполнителя.

2. Заключение и изменение договора

2.1. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

Договор, заключаемый с Потребителем или с Заказчиком – физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

2.2. Договор на предоставление гостиничных услуг должен содержать:

а) наименование Исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

б) сведения о Заказчике (Потребителе) (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность;

в) сведения о предоставляемом номере (месте в номере);

г) сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);

д) период проживания в гостинице;

е) время заезда и время выезда (расчетный час);

ж) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

2.3. Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

а) **гарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Потребителя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

б) негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором гостиница ожидает Потребителя до определенного часа, установленного Исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

2.4. В заявке на бронировании номеров (мест в номерах) указывается (сообщается): реквизиты организации (паспортные данные физического лица); количество и фамилии потребителей; дата и время заезда, предполагаемого выезда; количество номеров; вид оплаты; гарантии оплаты проживания и оплаты неустойки в случае простоя номера. Заявка подается Исполнителю не позднее 3 суток посредством факсимильной/электронной связи или в бумажном носителе.

2.5. Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке Заказчика (Потребителя), направляет Заказчику (Потребителю) уведомление в течении суток, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Заказчике (Потребителе), категории заказного номера и цене номера (места в номере), о сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Исполнителем. Плата за услуги бронирования номера (места в номере) не взимается.

2.6. Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать заявку на бронирование не позднее, чем за трое суток до момента заселения.

Потребитель (Заказчик) вправе внести изменение в заявку на бронирование не позднее, чем за трое суток до момента заселения при размещении более 10 человек, и за сутки – при размещении до 10 человек, в противном случае Исполнитель не гарантирует наличие свободных мест.

2.7. Исполнитель вправе отказаться в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.8. Потребитель (Заказчик) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

2.9. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если Потребитель (Заказчик) нарушает условия договора, при этом Потребитель (Заказчик) возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы.

2.10. Получатели государственных услуг предоставляют оформленное техническое задание в объеме, определенном государственным заданием ГАУ СО УСЦ Чайка и утвержденные списки спортсменов и тренеров в соответствии с Порядком обеспечения доступа к объектам спорта в ГАУ СО «УСЦ Чайка», утвержденным 24.01.2017 года.

3. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

3.1. Для заключения договора и заселения в гостиницу Потребитель (Заказчик) предоставляет администратору гостиницы следующие документы:

а) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

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

в) свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) 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;

е) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

ж) документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

и) вида на жительство лица без гражданства.

к) получатели государственных услуг, в том числе заверенные списки спортсменов и тренеров в соответствии с техническим заданием.

3.2. 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.

3.3. 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).

3.4. Регистрация Потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется администратором в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации № 713 от 17.07.1995г.

3.5. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляется администратором в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007г.

3.6. Администратор гостиницы вправе не заселять в гостиницу лиц:

- не предоставивших документов, удостоверяющих личность;
- не предоставивших оплаты/ гарантии оплаты;
- несогласных с условиями предоставления размещения/проживания в гостинице;
- нарушающих общественный порядок;
- находящихся в состоянии алкогольного/наркотического опьянения.

3.7. Гостиница ГАУ СО УСЦ «Чайка» предоставляет проживающим Потребителям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- 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.

3.8. Смена постельного белья производится не реже 1 раза в 5 дней, смена полотенец не реже 1 раза в 3 дня. В гостиничных номерах ежедневно проводится влажная уборка, 2 раза в месяц – генеральная уборка, 1 раз в месяц – проводятся дезинсекционные и дератизационные мероприятия.

3.9. Режим работы гостиницы Исполнителя – круглосуточный.

4. Порядок оплаты услуг гостиницы

4.1. Цена номера (места в номере) устанавливается на основании утвержденного Исполнителем Прейскуранта цен. Плата за проживание производится в соответствии с единым расчетным часом: время заезда – 12.00 ч., время выезда 12.00 ч. по местному времени. При проживании не более суток (24 часа) плата производится за полные сутки. В случае задержки выезда проживающего, плата за проживание производится как за полные сутки.

4.2. Проживание в двухместных номерах одного лица возможно при условии полной оплаты стоимости номера.

4.3. По просьбе Потребителя в двухкомнатных двухместных номерах могут предоставляться дополнительные места (раскладушка) с оплатой 50% от стоимости места в номере

4.4. Оплата на усмотрение Потребителя (Заказчика) производится любым из перечисленных ниже способов:

- оплата за наличный расчет;
- безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет Исполнителя, либо оплата банковской картой).

4.5. Оплата проживания в гостинице и пользование гостиничными услугами производится Потребителем (Заказчиком) в полном объеме по факту оказания данных услуг, либо, с согласия, Потребителя (Заказчика) может быть оплачена при заключении договора в полном размере или путем внесения аванса.

При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) администратор выдает Потребителю (Заказчику) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

4.6. В случае, если при заключении договора на предоставление гостиничных услуг Потребителем (Заказчиком) будет предоставлен документ, подтверждающий льготную категорию граждан, в соответствии с законодательством Российской Федерации, предоставляется скидка в размере 30% от полной стоимости услуги.

5. Порядок проживания в гостинице

5.1. Потребитель обязан соблюдать установленные Правила проживания в гостинице и предоставление гостиничных услуг и Правила противопожарной безопасности.

5.2. На основании ст.12 Федерального закона от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» установлен запрет курения во всех помещениях гостиницы, иных общественных помещениях и на всей территории ГАУ СО УСЦ «Чайка».

5.3. Потребитель обязан бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы, соблюдая чистоту и установленные Правила. В случае утраты или повреждения Потребителем имущества гостиницы, он возмещает стоимость нанесенного ущерба в размере стоимости испорченного имущества или оборудования.

5.4. Потребитель в целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества при выходе из номера обязан:

- закрыть окна;
- выключить электросветительные приборы;
- закрыть водопроводные краны;
- выключить электробытовые приборы;
- закрыть на ключ входную дверь в номер.

5.5. Потребителю, проживающему в гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие
 - передавать ключи от номера посторонним лицам
 - приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, а также оружие без соответствующего разрешения

- держать животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны

- пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера

- приглашать в номер гостей после 22.00 ч. до 08.00 ч.

- совершать действия, нарушающие тишину и покой других граждан, проживающих в гостинице, в ночное время с 22.00 ч. до 08.00 ч. местного времени (в период с 1 июня по 31 августа – с 23 часов до 8 часов местного времени), в субботу, воскресенье и нерабочие праздничные дни – с 22 часов до 10 часов местного времени, (в период с 1 июня по 31 августа – с 23 часов до 8 часов местного времени)

5.6. При выезде из гостиницы Потребитель (Заказчик) обязан:

- произвести полный расчет за предоставленные ему услуги;
- сдать администратору гостиницы ключ от номера.

5.7. В случае неоднократного или грубого нарушения настоящих Правил, нарушения общественного порядка администрация гостиницы вправе досрочно расторгнуть договор с Потребителем (Заказчиком) в одностороннем порядке. При выселении Потребитель (Заказчик) обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с Прейскурантом цен.

6. Обязанности администратора гостиницы

6.1. Исполнитель отвечает за сохранность вещей Потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации, за исключением: денег, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценных вещей.

Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администратору гостиницы.

6.2. Исполнитель обязуется не проводить шумных мероприятий, строительных работ, а также ремонтных мероприятий за исключением мелких работ по восстановлению работоспособности оборудования номеров и экстренных работ.

6.3. Администратор обязуется своевременно реагировать на просьбы Потребителя (Заказчика) в устранении неудобств, поломок в номерном фонде гостиницы.

6.4. В случае возникновения жалоб со стороны Потребителя (Заказчика), администратор принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством Российской Федерации, для урегулирования конфликта.

6.5. В случае обнаружения персоналом гостиницы после выезда Потребителя (Заказчика) забытых им вещей или документов администратор уведомляет об этом Потребителя (Заказчика).

Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, забытые вещи сдают в камеру хранения гостиницы и заявляет о находке в полицию.

6.6. При отсутствия Потребителя по месту проживания более суток с момента истечения согласованного срока проживания (согласно его расчетного часа), Исполнитель вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере.

7. Права Исполнителя и условия прекращения договора

7.1. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного номера и требовать незамедлительного освобождения занимаемого помещения в случае необходимости осуществления в занимаемых Потребителем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью Потребителя, зданию, экологии и других причин, создающих общественную угрозу.

7.2. Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Потребителем (Заказчиком) в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Потребителем порядка проживания.

7.3. В случае неоднократного нарушения Правил проживания или грубого нарушения правил и требований безопасности. Исполнитель имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке, о чем Исполнитель составляет акт по возникшему инциденту с привлечением, при необходимости, представителей компетентных органов (полиции, пожарного надзора, Роспотребнадзора и др.) и выселить Потребителя, нарушающего Правила проживания.

При одностороннем расторжении договора, вызванным нарушениями Правил проживания и/или безопасности, возврат денежных средств, оплаченных Потребителем (Заказчиком) за проживание и иные услуги, не производится. Также Исполнитель вправе требовать от нарушителя выплаты компенсации ущерба, нанесенного другим Потребителям и Исполнителю.

Споры, по которым Стороны не достигнут согласия, подлежат разрешению в соответствии с действующим законодательством РФ,

8. Заключительные положения.

8.1. По вопросам, не отраженным в настоящих Правилах, Исполнитель и Потребитель (Заказчик) руководствуется нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Самарской области, регулируемыми соответствующие отношения.