



ООО «ТУРГОСТИНИЦА «ПЕРЕСЛАВЛЬ»

152020 Ярославская область г. Переславль-Залесский, ул. Ростовская, д. 27

тел.: +7 (495) 272-01-40 (многоканальный), +7(48535) 3-26-87, 3-15-59, 3-40-62, e-mail: marketing@hotelpereslavl.ru

ИНН 7608017650 КПП 760801001 ОГРН 1117608000070 ОКПО 69936873

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «Тургостиница «Переславль»

Кукушкина Е.С./

2021 г.

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в ООО «Тургостиница «Переславль».

Общие положения

Прием, проживание и размещение граждан в гостинице осуществляется в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 года №1085 с учетом изменений, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853.

Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее - Гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем – Обществом с ограниченной ответственностью «Тургостиница Переславль» (ООО «Тургостиница Переславль»), расположенным по адресу: г. Переславль Залесский, ул. Ростовская д. 27 (далее – Гостиница), который оказывает гостиничные услуги потребителям.

Режим работы гостиницы – круглосуточный.

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

1. Первоочередное право на размещение в гостинице получают лица, с подтвержденным бронированием номера. Все остальные размещаются в порядке общей очереди.
2. Бронирование номера считается подтвержденным после получения Клиентом ваучера (подтверждение бронирования) содержащего уникальный номера брони.
3. Если бронирование не гарантировано, не предоставлены данные кредитной карты для предавторизации бронь на комнату сохраняется до 18:00 дня заезда. При не заезде до 18:00 бронь аннулируется, и размещение Гостя производится в порядке общей очереди.
4. Номер в гостинице предоставляется гостям по предъявлении паспорта гражданина РФ, детям до 14 лет - свидетельства о рождении, а для иностранных граждан – гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами).
5. 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



ООО «ТУРГОСТИНИЦА «ПЕРЕСЛАВЛЬ»

152020 Ярославская область г. Переславль-Залесский, ул. Ростовская, д. 27

тел.: +7 (495) 272-01-40 (многоканальный), +7(48535) 3-26-87, 3-15-59, 3-40-62, e-mail: marketing@hotelpereslavl.ru

ИНН 7608017650 КПП 760801001 ОГРН 1117608000070 ОКПО 69936873

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 ним законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

6. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, а для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

7. Гость заполняет регистрационную карту и вместе с вышеуказанным документом передает администратору ресепшн для оформления проживания. При свободном размещении Гость из свободных мест выбирает категорию номера, оплачивает проживание. Затем ему выдается ключ от номера.

8. Плата за проживание осуществляется по гостиничным суткам. Гостиничные сутки - с 14:00 текущего дня до 12:00 последующего дня по местному времени. Расчетный час - 14:00 при заезде, 12:00 при выезде по местному времени. Заселение в номер раньше 14:00 на более чем 6 часов возможно только при условии наличия свободных номеров за дополнительную стоимость из расчета 1/2 от базовой стоимости номера.

Дополнительная плата за поздний выезд: с 12:00 и до 24:00 взимается 1/2 от базовой стоимости номера, свыше 24:00 полная стоимость номера.

9. Информация о ценах на номера и дополнительные услуги находится на стойке администратора. Плата за проживание взимается в зависимости от категории номера и услуг, предоставляемых Гостю.

10. За проживание в Гостинице детей (при семейном размещении) без предоставления ребенку отдельного места плата не взимается. При предоставлении дополнительного места для ребенка взимается плата по специальным тарифам для трех или четырехместного размещения.

11. Администрация обеспечивает возможность проживания Гостя в Гостинице только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода по желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии свободных мест. Настоящий пункт в обязательном порядке доводится до сведения Гостя в момент заключения договора на проживание (принятия заявки или оплаты).

12. В случае отказа гостя от оплаченного номера в течение первого часа с момента поселения, гостиница возвращает деньги в полном размере, если гость не использовал номер. Возврат денег производится в установленном порядке после инспекции номера. Гость обязан предоставить оригинал квитанции на оплату проживания в номере и оригинал фискального чека, а в случае оплаты кредитной картой дополнительно предоставить оригинал слипа с личной подписью.

13. В случае отказа гостя от оплаченного номера позднее одного часа с момента поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.



ООО «ТУРГОСТИНИЦА «ПЕРЕСЛАВЛЬ»

152020 Ярославская область г. Переславль-Залесский, ул. Ростовская, д. 27

тел.: +7 (495) 272-01-40 (многоканальный), +7(48535) 3-26-87, 3-15-59, 3-40-62, e-mail: marketing@hotelpereslavl.ru

ИНН 7608017650 КПП 760801001 ОГРН 1117608000070 ОКПО 69936873

14. При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги и сдает ключ от номера администратору ресепшн.

15. Посещение проживающих в Гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Гостиницы и проживающего Гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено до 23.00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00, Администрация Гостиницы оставляет за собой право потребовать от посетителя предъявить документы, удостоверяющие его личность, оформить счет посетителю на оплату дополнительного места. За пребывание в номере посторонних лиц после 24:00 часов взимается штраф в размере 1000 руб. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, встреча должна происходить в фойе отеля. При несоблюдении правил пребывания в Гостинице этих лиц может быть ограничено во времени или прервано.

Права и обязанности проживающих гостей.

1. Гость обязан:

- соблюдать установленный гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта гостиницы на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах;
- не беспокоить других гостей, проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить администратора ресепшн о своем выезде и сдать ключ.



ООО «ТУРГОСТИНИЦА «ПЕРЕСЛАВЛЬ»

152020 Ярославская область г. Переславль-Залесский, ул. Ростовская, д. 27

тел.: +7 (495) 272-01-40 (многоканальный), +7(48535) 3-26-87, 3-15-59, 3-40-62, e-mail: marketing@hotelpereslavl.ru

ИНН 7608017650 КПП 760801001 ОГРН 1117608000070 ОКПО 69936873

3. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков. Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.

4. В Гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- хранить и не санкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться электронагревательными приборами;
- переставлять мебель в номере;
- нарушать покой проживающих гостей после 23:00;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- осуществлять приготовление пищи на плитке или других применимых для этого приборах.
- курение.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

Права и обязанности администрации Гостиницы.

1. Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в гостинице предприятий питания, связи, бытового обслуживания; сведения о вышестоящей организации.

2. Гостиница обязана информировать гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

3. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности.

4. Гостиница предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- смена постельного белья не реже 1 раза в три дня;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;



ООО «ТУРГОСТИНИЦА «ПЕРЕСЛАВЛЬ»

152020 Ярославская область г. Переславль-Залесский, ул. Ростовская, д. 27

тел.: +7 (495) 272-01-40 (многоканальный), +7(48535) 3-26-87, 3-15-59, 3-40-62, e-mail: marketing@hotelpereslavl.ru

ИНН 7608017650 КПП 760801001 ОГРН 1117608000070 ОКПО 69936873

- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- справочная информация по городу.

5. Гостиница вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в гостинице и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

6. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, не помещаются Гостиницей на хранение, Администрация Гостиницы не несет ответственности за оставленные вещи в номере. Гость ставится в известность об этом заранее.

7. В случае грубого нарушения Правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Гостиницы имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Гостинице с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

8. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, оставленных в номере или на территории, Гостиница ответственности не несет.

9. Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы.

10. Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.

11. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.

12. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиницы.

13. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы систем видеонаблюдения (за исключением номеров и туалетных кабин).

Порядок разрешения споров.



ООО «ТУРГОСТИНИЦА «ПЕРЕСЛАВЛЬ»

152020 Ярославская область г. Переславль-Залесский, ул. Ростовская, д. 27

тел.: +7 (495) 272-01-40 (многоканальный), +7(48535) 3-26-87, 3-15-59, 3-40-62, e-mail: marketing@hotelpereslavl.ru

ИНН 7608017650 КПП 760801001 ОГРН 1117608000070 ОКПО 69936873

1. Книга отзывов и предложений находится у администратора ресепшн и выдается по первому требованию гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.
 2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.
 3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Гостиницы, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.
 4. Если администрации Гостиницы не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, Гость имеет право при наличии акта о выявленных нарушениях в течение 14 дней со дня их обнаружения предъявить свои претензии.
 5. При отсутствии упомянутого выше акта рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.
-