

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом ГАУ «ЦИК СО»
от 25.01.2024 № 15

Правила проживания
в Гостинице «Жигулевская долина»

1. Общие положения

1.1. Данные правила устанавливают для постояльцев (гостей) Гостиницы внутренний распорядок проживания в Гостинице «Жигулевская долина», правила пользования имуществом Гостиницы, объём предоставляемых услуг, ответственность сторон.

1.2. Деятельность Гостиницы регулируется правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, настоящими Правилами, иными нормативно-правовыми актами.

1.3. Номерной фонд Гостиницы состоит из номеров: люкс, джуниор-сьюит, номеров 1 категории одноместных, номеров 1 категории двухместных. Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями, предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания в Гостинице.

1.4. Порядок бронирования номеров прописан в Положении о гостинице «Жигулёвская долина».

2. Услуги, предоставляемые Гостиницей

2.1. Гостиница предоставляет основные услуги, которые входят в стоимость проживания.

2.2. К основным услугам относятся:

2.2.1. уборка номера и смена полотенец – ежедневно;

2.2.2. смена постельного белья:

– в номерах категории люкс, джуниор-сьюит – ежедневно;

– в номерах 1 категории одноместных и двухместных 1 раз в 3 (трое) суток;

2.2.3. вызов скорой помощи, других специальных служб;

2.2.4. пользование медицинской аптечкой;

2.2.5. доставку в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении;

2.2.6. побудку к определенному времени;

2.2.7. предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

2.3. После выезда постояльца проводится полная уборка (замена постельного белья, дезинфекция санузла, мытье холодильников, уборка пылесосом ковровых покрытий, влажная уборка поверхностей).

2.4. Не реже (одного) раза в неделю проводится генеральная уборка (мытьё окон, чистка ковровых покрытий, мягкой мебели, жалюзи).

3. Внутренний распорядок проживания в Гостинице

3.1. За соблюдением внутреннего распорядка в Гостинице следит администратор. Он даёт посетителям разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы от них на действия персонала и других посетителей, нарушающих установленный порядок работы Гостиницы.

3.2. Посетители после подписания карты гостя получают у администратора ключ от номера. Если посетители выходят из номера и закрывают его ключом, они обязаны сдать ключ администратору.

3.3. Если гость желает, чтобы его не беспокоили, он может повесить на ручке двери снаружи табличку с надписью: «Не беспокоить!», которая входит в оснащение номера. Если гость желает, чтобы убрали его номер, он может повесить на ручке двери снаружи табличку с надписью: «Прошу убрать!», которая входит в оснащение номера.

3.4. Для звонков по телефону внутри Гостиницы необходимо использовать внутренние номера.

3.5. Посещение гостей в Гостинице возможно с 8:00 до 23:00 Самарского времени (МСК+1), при наличии согласия от проживающего в номере.

Администратор Гостиницы ведет запись приходящих в Гостиницу посетителей, на основании документа, удостоверяющего его личность. За действия посетителя отвечает гость, его пригласивший.

3.6. При необходимости посетителям остаться в Гостинице после 23:00 Самарского времени (МСК+1), их дальнейшее пребывание в Гостинице возможно исключительно при условии их регистрации как гостя и оплаты дополнительного места (в случае, если подселение позволяет категория номера), либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров).

3.7. С 22:00 до 08:00 часов Самарского времени (МСК+1), а в период с 1 июня по 31 августа с 23:00 до 8:00 часов Самарского времени (МСК+1) внутри здания Гостиницы и на прилегающей территории необходимо сохранять тишину.

К действиям (бездействию), которые могут повлечь нарушение тишины и покоя, относятся:

- 3.7.1. использование звуковоспроизводящих (звукоиздающих) устройств (телевизоров, радиоприемников, магнитофонов, музыкальных инструментов и т.д.) на громкости, которая позволяет услышать соответствующие звуки в объектах, в которых не находятся указанные устройства;
 - 3.7.2. крики, брань, свист, речь, пение, а также иные действия людей, сопровождающиеся звуками, влекущие нарушение тишины и покоя, которые слышны в указанных в объектах (номерах), в которых не находится лицо, их издающее;
 - 3.7.3. применение пиротехнических изделий;
 - 3.7.4. неотключение водителем или собственником (владельцем) транспортного средства неоднократно (два или более раз) срабатывающей охранной сигнализации;
 - 3.7.5. иные действия, нарушающие тишину и покой граждан согласно Закона Самарской области «Об обеспечении тишины и покоя граждан в ночное время на территории Самарской области».
- 3.8. Нахождение любых животных в Гостинице запрещается.
- 3.9. Гость обязан соблюдать настоящие Правила и правила противопожарной безопасности.

4. Заезд и парковка автотранспорта

- 4.1. Стоянка машин на территории, прилегающей к зданию Гостиницы, без разрешения администратора запрещена.
- 4.2. Категорически запрещается оставлять транспортные средства на въездах и выездах, внутренних проездах, а также территории непредназначенной для парковки автотранспортных средств.
- 4.3. Стоянка машин для клиентов гостиницы возможна на специально охраняемой парковке Гостиницы.

5. Видеонаблюдение

5.1. Территория Гостиницы, все входы в нее, внутренние лестницы, холл контролируются системой видеонаблюдения. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится в течение определенного времени. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности гостей, их имущества и имущества Гостиницы.

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

6. Имущество Гостиницы. Правила сохранности имущества Гостиницы

6.1. Постоялец обязан бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы, соблюдать чистоту и установленный порядок проживания. В случае утраты или повреждения гостем имущества и/или оборудования Гостиницы, он возмещает стоимость нанесенного ущерба на основании действующего в Гостинице прейскуранта.

6.2. Гость в целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества при выходе из номера *обязан*:

- 6.2.1. закрыть окна;
- 6.2.2. выключить электроосветительные приборы;
- 6.2.3. закрыть водопроводные краны;
- 6.2.4. выключить электробытовые приборы;
- 6.2.5. закрыть на ключ входную дверь в номер.

6.3. Гостю, проживающему в Гостинице, *запрещается*:

- 6.3.1. оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- 6.3.2. передавать ключи от номера посторонним лицам;
- 6.3.3. приносить в номер и хранить крупногабаритные вещи (к крупногабаритным вещам относятся вещи, сумма длины и ширины которых превышает 150 см), легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества, а также оружие без соответствующего разрешения;
- 6.3.4. держать животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны;
- 6.3.5. пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера, а также удлинителями, переходниками и т.п.
- 6.3.6. уходя из номера, оставлять включенными электроприборы;
- 6.3.7. накрывать включенные торшеры и настольные лампы;

- 6.3.8. открывать окна при работающем кондиционере;
- 6.3.9. приглашать в номер посетителей после 23:00 до 08:00 Самарского времени (МСК+1);
- 6.3.10. совершать действия, нарушающие тишину и покой других граждан, проживающих в Гостинице, в ночное время с 23:00 до 08:00 Самарского времени (МСК+1);
- 6.3.11. нарушать санитарные нормы и требования;
- 6.3.12. выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон Гостиницы;
- 6.3.13. выносить белье, полотенца и инвентарь из номера.

6.4. В случае необходимости зарядки аккумуляторов во время отсутствия гостя в номере, последнему следует обратиться к администратору Гостиницы, который поставит на зарядку аккумулятор (мобильного телефона, видеокамеры и т.д.).

6.5. В номерах, холлах, лестничных пролетах Гостиницы, зданиях, находящихся на территории Технопарка «Жигулевская Долина» **запрещается курить.**

6.6. При выезде из Гостиницы гость обязан:

- 6.6.1. произвести полный расчет за предоставленные ему услуги;
- 6.6.2. сдать ключ от номера.

7. Имущество постояльцев

7.1. Администрация Гостиницы гарантирует сохранность личных вещей постояльцев, находящихся в номере в соответствии с законодательством Российской Федерации, за исключением: денег, ценных вещей, ценных бумаг, а также драгоценных вещей.

Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей гостя при условии, если они были приняты Гостиницей на ответственное хранение. За хранение вещей, денег, валютных и иных ценностей, которые были помещены в индивидуальный сейф находящийся в номере гостя Гостиница ответственности не несет.

Постоялец, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администратору Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

7.2. В случае обнаружения персоналом Гостиницы после выезда постояльца забытых им вещей и (или) документов, администрация Гостиницы уведомляет об этом владельца.

Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь или место его пребывания неизвестны, забытые вещи хранятся в Гостинице в специально отведенном месте. Срок хранения забытых вещей 1 (один) месяц, после чего такое имущество передается в соответствующие органы власти или уничтожается, о чем составляется соответствующий акт.

7.3. При отсутствии гостя в номере более 1 (одних) суток с момента истечения согласованного срока проживания (согласно его расчетного часа), уполномоченные лица Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, Гостиница берет под ответственное хранение, прочее имущество хранится в соответствии с требованиями, установленными законодательством.

При наступлении обстоятельств, предусмотренных настоящим пунктом, к ним применяются положения пункта 7.2. настоящих Правил.

8. Прекращение проживания постояльцев в Гостинице. Отказ в поселении.

8.1. Постоялец прекращает проживание в Гостинице с наступлением даты выезда.

8.2. Администратор Гостиницы имеет право отказать в поселении в случаях:

- 8.2.1. у приезжающих отсутствуют документы, удостоверяющие личность, либо документы недействительны или просрочены, либо есть подозрения в том, что документы фальшивые;
- 8.2.2. отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;
- 8.2.3. гость отказывается соблюдать настоящие Правила;
- 8.2.4. гость не дает согласие на обработку персональных данных;
- 8.2.5. в других случаях, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

В спорных случаях вопросы решает администратор Гостиницы.

9. Ответственность Гостиницы и постояльцев.

9.1. При выявлении недостатков в предоставленных услугах гость имеет право требовать в определенный срок устранения бесплатно недостатков.

Гостиница должны принять меры по устранению недостатков в оказанных услугах в течение 1 (одних) суток с момента предъявления гостем соответствующего требования.

9.2. Гостиница не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого гостя или в результате действия непреодолимой силы.

9.3. При причинении имуществу (оборудованию, мебели, постельным принадлежностям и иному имуществу) Гостиницы материального ущерба по вине или халатности гостя и (или) его посетителей в обязательном порядке должен быть составлен соответствующий акт, в котором фиксируется факт причинения ущерба, его размер, дата события. Данные лиц, данные гостя и его посетителей, причинивших ущерб, иные данные.

Лицо, причинившее ущерб, обязано возместить его в полном объеме, а также возместить Гостинице потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и тому подобных случаев (например, при заливе водой). Возмещение указанного ущерба осуществляется в день предъявления акта об ущербе, составленным комиссией Исполнителя, фиксирующим факт порчи (уничтожения) имущества гостиницы.

Иные сроки возмещения ущерба могут быть оговорены Гостиницей и виновным лицом дополнительно.

9.4. Книга отзывов и предложений находится на стойке размещения в Гостинице и выдается по первому требованию гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).

Жалобы гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются Гостиницей в срок не более 1 (одного) месяца с даты их подачи.

9.5. В случае нарушения Гостиницей настоящих Правил, защита прав гостей, предусмотренная законодательством, осуществляется в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей».