

УТВЕРЖДЕНО  
приказом № 2 от « 2 » марта 2020 г.  
руководитель \_\_\_\_\_ Федяев С.В.

**ПРАВИЛА  
ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ  
В ГОСТИНИЦЕ «ПОСТОЯЛЫЙ ДВОР»**

КИРОВ 2020

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания (далее–Правила) в гостинице «Постоялый двор» (далее - Гостиница) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. №1085, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги).

1.2. Гостиница «Постоялый двор» расположена по адресу: 610002, г. Киров, ул. Герцена д.15., д.15 «В».

1.3. Гостиница предназначен для временного проживания Гостей на срок, согласованный с Гостиницей.

1.4. Режим работы Гостиницы – ежедневный круглосуточный.

1.5. Заезд в Гостиницу и выезд из Гостиницы Гостя осуществляется с учетом расчетного часа и составляют «гостиничные» сутки. Время заезда - 14:00 по местному времени. Время выезда - 12:00 по местному времени.

1.6. Стоимость проживания, а также дополнительных услуг устанавливается Гостиницей самостоятельно. Гостиница определяет перечень услуг, которые входят в цену номера, перечень дополнительных услуг, а также условия и сроки их предоставления. Цены номеров в зависимости от их категорий, а также цены на дополнительные услуги определены прейскурантом, размещенным на стойке приема и размещения Гостей, а также на официальном сайте Гостиницы.

1.7. Гостиница вправе устанавливать скидки для отдельных категорий Гостей в соответствии с маркетинговыми стратегиями (мероприятиями) и акциями Гостиницы, направленными на повышение привлекательности и потребительского спроса гостиничных услуг.

1.8. Настоящие Правила являются публичной офертой гостиницы «Постоялый двор» (договор) в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг. Полное и безоговорочное принятие условий настоящей оферты Гостем, заключение договора производится путем акцептирования любым из приведенных ниже способов: в момент подтверждения бронирования, либо регистрации, либо оплаты услуг Гостиницы.

1.9. При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров, или непосредственно при оформлении поселения в номер в Службе приема и размещения, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания, Правилами пожарной безопасности, а также согласен с условиями предоставления гостиничных и сопутствующих услуг Гостиницы, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п.4 ст.9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. №152-ФЗ, путем предоставления копии паспорта или иного документа, подтверждающего личность (перечень утвержден п.19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. №1085), с личной подписью, не возражает против получения информации о привилегиях и ценовых предложениях Гостиницы.

1.10. При заключении договора Гость самостоятельно обязан ознакомиться с настоящими Правилами, размещенными в Службе приема и размещения или на странице официального сайта Гостиницы ([www.постоялыйдвор.рф](http://www.постоялыйдвор.рф))

## 2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Гостиница вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем подтверждения принятия заявки на бронирование (далее – заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Гостя/ заказчика.

2.2. Бронирование производится при условии предоставления следующей информации:

а) даты заезда и выезда;

б) количество и категория номеров;

в) количество Гостей, которые будут проживать в номере и их полные фамилии, имена, отчества, включая детей с указанием возраста;

г) порядок и вид оплаты проживания.

2.3. При бронировании, размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за службой приема и размещения Гостиницы.

2.4. Гостиница вправе применять следующие виды бронирования:

Гарантированное бронирование – при котором Гостиница ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. При гарантированном бронировании Гостиница берет аванс в размере стоимости проживания первых суток. В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 24 часа до даты заезда), опоздания или незаезда Гостя с него или с заказчика взимается оплата за фактический простой номера (места в номере), в размере стоимости первых суток. При опоздании более чем на сутки - гарантированное бронирование аннулируется.

Негарантированное бронирование – при котором Гостиница ожидает Гостя до определенного часа, установленного Гостиницей, указанного в подтверждении заявки, после чего Гостиница вправе аннулировать бронирование. При приезде такого Гостя в Гостиницу, его поселение оформляется как заезд без предварительного бронирования, в соответствии с наличием свободных к продаже и поселению номеров и в соответствии с прейскурантом, действующим на дату заселения.

2.5. Бронирование считается действительным (подтвержденным) с момента направления Гостю уведомления в установленной Гостиницей форме, либо электронной почтой.

2.6. Гость вправе аннулировать заявку только путем направления письменного обращения по электронной почте: [hotel@tdlonda.ru](mailto:hotel@tdlonda.ru).

2.7. Гостиница вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

## 3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ (РЕГИСТРАЦИИ) ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

3.1. Размещение Гостя в Гостинице осуществляется **только** при предоставлении администратору службы приёма и размещения удостоверяющего личность документа, согласно перечню, утвержденному п.19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015г. №1085 и 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».

3.2. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Гостинице 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», п.п. 25, 27-30 Приказа Федеральной миграционной службы от 29 августа 2013 г. №364 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по осуществлению миграционного учета в Российской Федерации.»

3.3. Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних.

3.4. Регистрация несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, по месту пребывания в Гостинице в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность несовершеннолетнего, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

3.5. Размещение Гостя по заявкам осуществляется при полном совпадении информации (п.2.2. настоящих Правил), указанной в заявке (изменениях к заявке) с личными данными Гостя. В случае если данные Гостя не совпадают с заявкой, размещение Гостя осуществляется по свободному поселению по действующему на дату заселения прейскуранту.

#### **4. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ**

4.1. Стоимость гостиничных услуг оплачивается в виде аванса в размере 100% от стоимости гостиничных услуг в соответствии с прейскурантом, если иной порядок не согласован сторонами.

4.2. Оплата услуг в Гостинице производится за наличный расчет, банковскими картами или по безналичному расчету банковским переводом, а также при оплате на сайте Гостиницы с использованием Интернет-эквайринга.

4.3. Плата за размещение в Гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 14:00 текущих суток по местному времени.

4.4. При заезде Гостя в Гостиницу после 14:00, оплата за размещение взимается в том же размере, как если бы заезд производился в 14:00.

4.5. Почасовая оплата проживания в Гостинице не предусмотрена.

4.6. При заезде с 00:00 до 06:59 текущих забронированных суток (ранний заезд) дополнительно взимается плата в размере 50% от стоимости первых суток проживания.

4.7. При заезде с 07:00 до 13:59 текущих забронированных суток (ранний заезд) дополнительно взимается плата в размере 25% от стоимости первых суток проживания.

4.8. При заезде гостя с 00:01 и предполагаемом выезде до 12:00 этих же календарных суток, Гостиница взимает плату как за полноценные сутки, в соответствии с п.8. Письма Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 11 января 2016 г. № 01/37-16-29 “О разъяснении отдельных положений Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации”.

4.9. По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 по местному времени или продлить срок проживания в номере. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, администрация Гостиницы вправе произвести выселение Гостя.

4.10. За проживание в Гостинице детей до исполнения 6(шести) лет плата не взимается. В этом случае по запросу предоставляется детская кровать.

4.11. За проживание в Гостинице детей от 6 (шести) лет взимается плата согласно действующего прейскуранта (на взрослого). В этом случае по запросу предоставляется раскладное спальное место.

4.12. При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения Гостиницы не позднее 10:00 даты выезда (продления). При наличии свободных мест в Гостинице срок проживания может быть продлен. Гостиница при продлении Гостя на рецепции не гарантирует продление в номере, в котором Гость проживал. В этом случае Гостиница имеет право при необходимости (проведение плановых ремонтных работ, номер забронирован группой и т.д.), переселить Гостя в другой номер аналогичной категории или любой другой с доплатой по действующему прейскуранту на выбор Гостя.

4.13. Стоимость продления рассчитывается в соответствии с прейскурантом цен, установленным на момент обращения Гостя с запросом на продление.

4.14. При продлении номера менее чем на сутки:

- продление до 18:00 – взимается плата в размере 25 % от стоимости «гостиничных» суток, действующих с 14:00 текущего дня;
- продление до 23:59 – взимается плата в размере 50 % от стоимости «гостиничных» суток, действующих с 14:00 текущего дня.

4.15. Если Гость бронировал номер на определенный срок, и вынужден уехать раньше этого срока (досрочный выезд), Гость обязан предупредить Гостиницу об изменении сроков проживания минимум за 24 часа до наступления расчетного часа заезда отменяемых суток проживания. При несоблюдении данного условия, с Гостя удерживается сумма равная стоимости первых отмененных суток проживания. Иные сроки аннуляции могут быть установлены договором.

4.14. В случае если Гость сократил свое пребывание в Гостинице, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки.

4.15. Возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Гостиницы.

4.16. Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по кредитной карте в Гостинице, Гость должен обратиться к Администратору службы приема и размещения с заявлением установленной формы. К заявлению Гость должен приложить оригинал кассового чека оплаты, счет и предъявить паспорт, удостоверяющий личность.

4.17. Возврат денежных средств, оплаченных по банковской карте, производится на ту же банковскую карту, с которой была произведена оплата - на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа и при предъявлении банковской карты.

4.18. Возврат денежных средств, при наличии у Гостя чека первоначальной оплаты, производится круглосуточно по факту обращения Гостя.

4.19. В случае отсутствия оригинала кассового чека возврат производится на основании п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей», при наличии заявления Гостя в рабочие дни с 08:00 часов до 17:00 по местному времени.

4.20. Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга или банковским переводом на расчетный счет, Гость должен обратиться к администратору Службы приема и размещения с заявлением установленной формы.

При подаче заявления Гость должен предъявить паспорт и приложить документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, производится в сроки и в форме, установленные действующим законодательством.

4.21. Для возврата денежных средств за услуги Гостиницы, оплаченных Гостем третьим лицам, Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

## **5. УСЛУГИ ГОСТИНИЦЫ**

5.1. В Гостинице предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- завтрак (при выборе соответствующего тарифа);
- интернет Wi-Fi на всей территории Гостиницы;
- услуги городской телефонной связи;
- ежедневная уборка номеров;
- смена постельного белья один раз в три дня;
- камера хранения для багажа (в сутки проживания)
- автомобильная парковка для Гостей (в сутки проживания);
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции по её получении;
- аптечка первой медицинской помощи (у администратора);
- вызов скорой помощи;
- швейные принадлежности (у администратора);
- побудка к определенному времени;

5.2. Гостиница оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с прейскурантом.

5.3. Гостиница отвечает за качество предоставляемых услуг в соответствии с действующим законодательством РФ.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЕЙ И ГОСТИНИЦЫ**

6.1. Гость вправе:

6.1.1. Пользоваться всеми услугами Гостиницы;

6.1.2. Получать полную и достоверную информацию о часах работы гостиницы, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг;

6.1.3. Гость в праве в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Гостинице фактически понесенных ею расходов.

6.2. Гость обязан:

6.2.1. Соблюдать правила проживания и предоставления услуг, установленные в Гостинице;

6.2.2. Соблюдать морально-этические нормы. Гостиница просит воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Гостиницы;

6.2.3. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы и регламенты их работы;

6.2.4. Оплачивать счета за оказанные услуги Гостиницы в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;

6.2.5. Нести всю полноту ответственности за нахождение в своем номере посторонних лиц, как проживающих, так и не проживающих в Гостинице, а также соблюдение ими настоящих правил при их нахождении в его номере. Нахождение постороннего лица(посетителя) в номере Гостя возможно только с 07:00 до 23:00, по личному желанию Гостя и с обязательной регистрацией посетителя в Журнале учета посетителей - на основании предъявленного оригинала документа удостоверяющего личность.

6.2.6. Бережно относиться к имуществу Гостиницы. В случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения Гостем по его вине имущества Гостиницы, Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранту штрафов о порче имущества Гостиницы. В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Гостиницы, ответственность в полном объеме возлагается на Гостя;

6.2.7. Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья. Администрация Гостиницы просит не использовать в номере: утюг, микроволновку, мультиварку, гриль и другие электронагревательные приборы;

6.2.8. При покидании номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;

6.2.9. Освободить номер по истечении срока проживания. При выезде сдать ключ от номера администратору службы приема и размещения;

6.2.10. Соблюдать установленный в Гостинице «режим тишины», в будние дни с 23:00 до 07:00, в выходные дни с 23:00 до 09:00;

### 6.3. Гостю в Гостинице запрещается:

6.3.1. Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без разрешения руководства Гостиницы на всей внешней и внутренней территории Гостиницы.

6.3.2. Передавать третьим лицам ключ от номера во избежание хищений.

6.3.3. Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100х100х100 см должны храниться в комнате для багажа, расположенной на первом этаже Гостиницы) в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной и пожарной безопасности Гостей.

6.3.4. Переставлять и передвигать мебель.

6.3.5. В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» запрещено курить на территории Гостиницы, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Гостиницы. Нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. №195-ФЗ, а также оплату дополнительной уборки и озонирования номера согласно утвержденного прейскуранта.

6.3.6. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право.

6.3.7. Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания на территории Гостиницы - в фойе, холлах на этажах, кафе, в конференц-залах и т.д.

6.3.8. Выносить из кафе Гостиницы посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки.

6.3.9. Умышленно загрязнять территорию Гостиницы, выбрасывать из окон различные предметы, мусорить, и т.п.

6.3.10. Пользоваться нагревательными приборами (утюгом, микроволновкой, мультиваркой, грилем и т.д.), за исключением приборов, установленных в номере.

6.3.11. Содержать в номере домашних животных без предварительного согласования с администрацией Гостиницы. Услуга может быть предоставлена в соответствии с Правилами проживания гостей с домашними животными.

6.3.12. В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Гостинице с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

#### 6.4. Гостиница вправе:

6.4.1. В одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если Гость нарушает условия договора. При этом Гость возмещает Гостинице фактически понесенные им расходы;

6.4.2. Сотрудники Гостиницы вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования, обеспечения пожарной безопасности, а также контроля исполнения правил пожарной безопасности, или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил;

6.4.3. В случае истечения срока проживания Гостя в Гостинице и его отсутствия по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из дежурной горничной, дежурного администратора, управляющего Гостиницей и сделав опись имущества Гостя.

6.4.4. В целях улучшения качества предоставления услуг Гостям Гостиницы, производить запись телефонных разговоров;

6.4.5. Проводить опрос о качестве предоставляемых услуг;

6.4.6. Досрочно выселить Гостя, если последний нарушает условия договора, злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка, при этом Гость возмещает Гостинице, понесенные ею расходы.

#### 6.5. Гостиница обязана:

6.5.1. Нести ответственность, предусмотренную законодательством РФ, за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору;

6.5.2. Возмещать в соответствии с законодательством РФ вред, причиненный жизни или здоровью Гостя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора;

6.5.3. Информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостиницы, форме и порядке их оплаты;

6.5.4. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Гостиницы санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;

6.5.5. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Гостиницы;

6.5.6. Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостиницы в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории)

6.5.7. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Гостиницей на хранение.

6.5.8. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

6.5.9. В случае обнаружения забытых Гостями вещей - немедленно уведомить об этом владельца вещей.

6.5.10. Гостиница информирует Гостей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостиницы за исключением номеров, туалетных и душевых кабин;

6.5.11. Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Гостиницы.

## **7. ЛЬГОТЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА РАЗМЕЩЕНИЕ В ГОСТИНИЦЕ**

Право на внеочередное размещение в Гостинице при наличии свободных мест имеют:

- 1) Герои Советского союза; Герои Российской Федерации; Полные кавалеры ордена Славы;
- 2) Работники прокуратуры; сотрудники органов внутренних дел; работники судебных органов; работники налоговой службы; сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- 3) Инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека);
- 4) Другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.