



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Яхт-клуб «Аврора»

 С.Г. Быков

Приказ № 1 от 19.04 2021 года

ГОСТИНИЦА «АВРОРА» ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ТЕРМИНЫ

- 1.1.** Настоящие Правила бронирования номеров, приема и размещения гостей и предоставления гостиничных услуг (далее, Правила) разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 18 ноября № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1993 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также иными нормативно-правовыми актами в рамках оказания услуг.
- 1.2.** Гостиничные услуги - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами;
- 1.3.** Гостиница - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации
- 1.4.** Исполнитель, предоставляющий гостиничные услуги - Общество с ограниченной ответственностью «Яхт-клуб «Аврора» (ООО «Яхт-клуб «Аврора», зарегистрировано 15.02.2005 инспекцией федеральной налоговой службы по Центральному району г. Красноярска, ГРН № 1052466010486, ИНН 2466126235, КПП 246101001, адрес местонахождения: 660059, Красноярский край, город Красноярск, улица имени Академика Вавилова, дом 92а, почтовый адрес: 660059, Красноярский край, город Красноярск, а/я 1512; адрес гостиницы «Аврора»: РФ, Красноярский край, г. Дивногорск, Левый берег Красноярского водохранилища, Залив Шумиха 3/2). Информация об исполнителе и оказываемых им услугах, графике работы, категории гостиниц, размещена в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (далее, так же или - Гостей), на сайте Эко-парка «Адмирал»: <http://www.24admiral.ru/>. Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в случае, если такое требование предусмотрено законодательством Российской Федерации
- 1.5.** Гость (Заказчик, потребитель) - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- 1.6.** Время выезда (расчетный час) - время, установленное исполнителем для выезда потребителя.
- 1.7.** Время заезда - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;
- 1.8.** Цена номера (места в номере) - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.
- 1.9.** Бронирование - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя
- 1.10.** Настоящие Правила определяют порядок работы с физическими лицами, юридическими лицами, имеющими намерение заказать или приобрести, либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее, Договор).
- 1.11.** Договор заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами (может быть заключен в электронном виде), содержащего обязательные условия:
 - наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика - для юридических лиц, фамилию.
 - сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);
 - сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;
 - сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);
 - период проживания в гостинице;
 - время заезда и время выезда (расчетный час);

➤ иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

1.12. Потребитель обязан указать актуальную и достоверную информацию о себе.

1.13. Заключая договор, потребитель дает согласие на обработку своих персональных данных.

2. БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРОВ

2.1. Бронирование номеров осуществляется на основании письменной заявки, отправленной по электронной почте, на сайте Эко-парка «Адмирал», а также по телефону. Бронирование номера(ов) в гостинице осуществляется круглосуточно путем принятия письменной заявки на бронирование посредством почтовой и электронной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от конкретного потребителя или посредством телефонной связи.

2.2. Контакты для направления заявок на бронирование:

➤ Колл-центр Эко-парка «Адмирал»: тел. (391) 205-00-80

➤ Интернет-сайт: 24admiral.ru

➤ Адрес электронной почты: info@24admiral.ru

2.3. Заявка должна содержать следующую информацию:

➤ ФИО Гостя;

➤ Количество Гостей;

➤ Дата и время заезда и выезда;

➤ Категория и количество номеров;

➤ Форма оплаты (наличный/безналичный расчёт);

➤ Контактная информация (телефон, адрес электронной почты);

2.3.1. Для юридических лиц: При бронировании юридическими лицами заявка на бронирование номера(ов) принимается на фирменном бланке организации с обязательным указанием реквизитов (полное наименование организации, юридический и почтовый адреса, ИНН, КПП, расчетный счет) за подписью руководителя или иного уполномоченного представителя организации (с приложением документа, подтверждающего полномочия представителя), а также печати организации (при наличии).

2.4. Электронная форма бронирования на Интернет-сайте приравнивается к письменной заявке, в случае если все необходимые поля корректно заполнены, а гостю поступило подтверждение на электронную почту или указанный им номер телефона.

2.5. При поступлении заявки Исполнитель присваивает ей порядковый номер (№ брони), указываемый в дальнейшем при общении между Исполнителем и Потребителем.

2.6. В случае подтверждения заявки на бронирование или отказа в бронировании Исполнитель направляет потребителю уведомление. Уведомление направляется потребителю тем же способом, посредством которого была получена заявка на бронирование.

2.7. Бронирование возможно только при наличии свободных номеров в гостинице. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

2.8. При предъявлении подтверждающих документов, правом внеочередного бронирования и внеочередного размещения пользуются:

2.8.1. Судьи, при направлении в служебные командировки;

2.8.2. Судебные приставы, при направлении в служебные командировки;

2.8.3. Сотрудники полиции, следующие к новому месту службы или при направлении в служебные командировки;

2.8.4. Сотрудники следственного комитета и федеральные государственные гражданские служащие, при направлении в служебные командировки;

2.8.5. Прокурорские работники, при направлении в служебные командировки;

2.8.6. Сотрудники уголовно-исполнительной системы, следующие к новому месту службы или при направлении в служебные командировки;

2.8.7. Военнослужащие, при направлении в служебные командировки, на новое место военной службы;

2.8.8. Сотрудники федеральной противопожарной службы, следующие к новому месту службы или при направлении в служебные командировки;

2.8.9. Сотрудник таможенного органа, следующий к новому месту службы или при направлении в служебные командировки;

2.8.10. Работники государственной налоговой службы при направлении в служебные командировки;

- 2.8.11. Лица, начальствующего состава органов федеральной фельдъегерской связи при направлении в служебные командировки.
- 2.9. С момента подтверждения Исполнителем заявки на бронирование и направления потребителю уведомления, указанный в заявке на бронирование номер считается забронированным.
- 2.10. При бронировании номера(ов) может заключаться договор в любой форме, в том числе путём обмена документами (заявки на бронирование, уведомления о подтверждении бронирования и т.п.) посредством почтовой, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от соответствующей стороны, либо путем составления одного документа, подписанного сторонами в соответствии со ст. 435 и ч. 2 ст. 437 Гражданского кодекса РФ (ГК РФ), либо договором публичной оферты.
- 2.11. В случае принятия изложенных в оферте условий и оплаты услуг, лицо, осуществляющее эти действия, производит акцепт этой оферты и становится Заказчиком (п.3 ст. 438 ГК РФ). При этом договор вступает в силу и становится обязательным для исполнения сторон с момента его заключения.
- 2.12. Для юридических лиц: бронирование номеров, оплата и отмена бронирования (аннуляция) для групповых заездов осуществляется в соответствии с условиями договора, заключенного между Заказчиком (юридическим лицом) и Исполнителем.
- 2.13. При бронировании, или размещении потребитель выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за Исполнителем.
- 2.14. Для изменения информации в действительной (подтвержденной) заявке необходимо направить Исполнителю любым способом, указанным в п. 2.2. Правил, заявление о внесении изменений в заявку с указанием номера брони в срок не позднее, чем за трое суток до даты заезда при размещении более 10 человек, и за сутки - при размещении до 10 человек, в противном случае Исполнитель не гарантирует наличие свободных номеров (мест). Изменения считаются подтвержденными после получения потребителем письменного подтверждения Исполнителем. При этом Исполнитель имеет право отказать о внесении изменений в заявку, если они невозможны (например, отсутствуют свободные номера запрашиваемой категории).

3. ВИДЫ БРОНИРОВАНИЯ

- 3.1. Применяются следующие виды бронирования по выбору Исполнителя (в зависимости от категории номера или иных факторов):
- 3.1.1. 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 незаезда 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
- 3.2. Номер считается гарантированно забронированным в следующих случаях:
- 3.2.1. Для – юридических лиц:
- при внесении Заказчиком 100% предоплаты за услуги Исполнителя;
 - при наличии между Исполнителем и Заказчиком действующего договора, где закреплено право Заказчика на отсрочку платежа;
 - при предоставлении оригинала письма Заказчика с гарантиями оплаты.
- 3.2.2. Для – физических лиц:
- при поступлении предоплаты в размере 100% стоимости первых суток проживания на расчетный счет, либо в кассу Исполнителя в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента подтверждения брони (получения № брони), а в праздничные, выходные дни, период высокой загрузки гостиницы – в течение 1 (одного) календарного дня;
- 3.3. Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.
- 3.3.1. Номер считается забронированным в следующих случаях:
- 3.3.1.1. Для – физических лиц:
- при поступлении предоплаты в размере 50% стоимости заказанных услуг на расчетный счет, либо в кассу Исполнителя в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента подтверждения брони (получения № брони), а в праздничные, выходные дни, период высокой загрузки гостиницы – в течение 1 (одного) календарного дня;

- при наличии письменного распоряжения руководителя Исполнителя.

4. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

- 4.1. В гостинице установлена посуточная оплата проживания .
- 4.2. Расчеты производятся в российских рублях.
- 4.3. Услуги Исполнителя по усмотрению Гостя (Заказчика) могут быть оплачены одним из следующих способов:
- путем безналичного перевода денежных средств Исполнителю;
 - наличными денежными средствами в кассе Исполнителя.
- 4.4. Обязательство Заказчика по оплате услуг Исполнителя считается выполненным в момент зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя или в момент поступления денежных средств в кассу Исполнителя.
- 4.5. В случае нарушения Заказчиком установленных сроков оплаты, не подтверждения бронирования, а также других существенных пунктов настоящих Правил, Исполнитель оставляет за собой право аннулировать бронирование Заказчика, уведомив об этом Заказчика.
- 4.6. Цены на услуги Исполнителя являются публичной офертой и не суммируются со скидками и другими специальными предложениями. Оферта может быть предоставлена или отозвана в любое время без специального уведомления.
- 4.7. При проведении расчётов со скидкой (сезонные скидки, специальные предложения, программа лояльности) действуют следующие правила: скидки предоставляются только от действующего прайса при прямом бронировании (без услуг бронирующих/туристических компаний); скидки не суммируются; скидки предоставляются только на проживание.
- 4.8. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).
- 4.9. При осуществлении расчетов с потребителями Исполнитель выдает потребителю кассовый чек.
- 4.10. При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд), а также в случае задержки выезда потребителя после времени выезда (расчетного часа) взимается оплата за проживание:
- не более 6 часов – почасовая оплата;
 - от 6 до 12 часов - оплата за половину суток;
 - более 12 часов – оплата производится как за полные сутки.
- 4.11. Заселение в номер с 00:00 до расчетного часа рассчитывается как половина стоимости суток проживания в гостинице.

5. ОТМЕНА БРОНИРОВАНИЯ (АННУЛЯЦИЯ).

- 5.1. В случае отказа от бронирования потребитель направляет письменное уведомление о такой отмене способом, обеспечивающим получение Исполнителем такого уведомления, но не позднее, чем за 72 часа до установленного часа заезда гостя(ей) в гостиницу.
- 5.2. Действительной признается аннуляция, о которой Заказчик уведомляет Исполнителя в письменной форме с обязательным подтверждением со стороны Исполнителя о получении данного уведомления.
- 5.3. Если Гость бронировал номер на определенный срок и был вынужден уехать раньше этого срока, Гость обязан предупредить Исполнителя об изменении сроков проживания за 24 часа до выезда из гостиницы.

6. ПРАВИЛА ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ

- 6.1. Режим работы гостиниц – круглосуточный.
- 6.2. В гостинице существует следующий порядок заезда и выезда:
- Расчетный час – 12 часов текущих суток по местному времени (г. Дивногорск)
 - Время заезда – не ранее 14 часов текущих суток по местному времени (г. Дивногорск).
- Заезд ранее расчетного часа возможен при наличии свободного номера.
- 6.3. По истечении согласованного сторонами срока, Гость обязан освободить номер. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом администратору гостиницы до наступления расчетного часа. Продление проживания возможно при наличии свободных номеров (мест). В случае отсутствия свободных номеров (мест) Исполнитель вправе отказать в продлении срока проживания.

- 6.4.** Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
 - свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
 - временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
 - 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;
 - документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - разрешения на временное проживание лица без гражданства;
 - вида на жительство лица без гражданства.
- 6.4.1.** 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.
- 6.4.2.** 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).
- 6.5.** Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице 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. N 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".
- 6.6.** Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами 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. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".
- 6.7.** Исполнитель вправе отказать в размещении Потребителя при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Законом от 18 июля 2006 года № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», а также лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения или при наличии признаков «неадекватного поведения» могущего доставить неудобства другим гостям (потребителям) или персоналу Исполнителя.
- 6.8.** Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

- 6.9. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:
- вызов скорой помощи;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
 - побудка к определенному времени;
 - предоставление кипятка;
 - иные услуги по усмотрению исполнителя.

7. ХРАНЕНИЕ ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ

- 7.1. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы.
- 7.2. Исполнитель освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях: – потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом администрации гостиницы; – утраченная вещь была оставлена в не отведенных для этого местах - у входа в гостиницу, на стойке службы приема и размещения (если вещь при этом не была передана непосредственно в руки работника гостиницы) и пр.; – утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была передана исполнителю на хранение или помещена в специальный индивидуальный сейф; – утраченная вещь находилась в индивидуальном сейфе, но по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.
- 7.3. Сроком хранения вещей потребителя в гостинице является срок проживания данного потребителя в гостинице.
- 7.4. Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в номере (сейфе номера) после расчетного часа выезда признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Исполнителя в присутствии представителей исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей потребителя на хранение по форме, установленной в Приложении № 1 к настоящим Правилам.
- 7.5. Исполнитель ставит в известность потребителя о забытых им вещах по предоставленным потребителем контактным данным.
- 7.6. Исполнитель может при наличии отдельного распоряжения потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.
- 7.7. Забытые вещи хранятся исполнителем в течение 6 (шести) месяцев. За хранение забытых вещей плата не взимается.
- 7.8. По истечении установленного срока хранения, забытые потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации с составлением акта об уничтожении (утилизации).

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 8.1. Сведения о категориях номеров гостиниц, цена номеров отражаются в прайсах Исполнителя на сайте и размещается в помещениях гостиниц, предназначенных для оформления временного проживания.
- 8.2. Перечень и цена иных платных услуг, оказываемых Исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения отражаются в прайсах Исполнителя на сайте и размещается в помещениях гостиниц, предназначенных для оформления временного проживания.
- 8.3. Сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами отражаются в прайсах Исполнителя на сайте и размещается в помещениях гостиниц, предназначенных для оформления временного проживания.
- 8.4. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Исполнитель и Гость (Заказчик) руководствуются действующим законодательством РФ.
- 8.5. В соответствии со статьей 12 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в гостиницах установлен запрет курения во всех помещениях, в том числе в номерном фонде,

холлах, в ресторане, концерт- холлах и общественных помещениях. Курение разрешено только в строго отведенных для этого местах.

- 8.6. В случае нарушения требований вышеуказанного Федерального закона возникает необходимость проведения комплекса дополнительных работ по уборке номера и общественных зон, Исполнитель имеет право взыскать указанные расходы.
- 8.7. Перечень дополнительных услуг, оказываемых Исполнителем, не входящих в цену номера, а также цены на дополнительные услуги установлены в прейскурантах, размещенных в помещении гостиницы (в том числе в здании Администрации), на сайте Эко-парка «Адмирал».
- 8.8. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.
- 8.9. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных расходов.
- 8.10. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами

Форма акта о помещении забытых вещей потребителя на хранение

АКТ
о помещении забытых вещей потребителя на хранение

Наименование гостиницы

«__»____20__ г.

Настоящий акт составлен в гостинице _____ работниками

: _____ о

нижеследующем:

1. «__»____20__ года в номере №__, подлежащем освобождению, по окончании проживания (при этом потребитель освободил помещение, не известил администрацию гостиницы о продлении своего проживания), были обнаружены следующие вещи, предположительно принадлежащие потребителю:

2. Указанные в п.1 настоящего акта вещи признаны забытыми потребителем и помещены на временное хранение в комнату забытых вещей гостиницы, расположенную по адресу:

Подписи _____ лиц, _____ составивших _____ акт:

_____/_____/

_____/_____/

_____/_____/