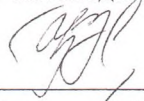


УТВЕРЖДАЮ:

директор Государственного Лермонтовского
музея-заповедника «Тарханы»


/Ю.В. Печникова/
«27» февраля 2024 года

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ МУЗЕЙНО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКОГО ЦЕНТРА И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1, Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18.11.2020 №1853 и иными федеральными и региональными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность гостиниц.

1.2. Под гостиничными услугами в настоящем Положении понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, расположенной по адресу «Пензенская область, Белинский район, с. Лермонтово, ул. Бугор, д. 1/15» (далее – «Гостиница»), а также дополнительных услуг.

1.3. Право на оказание гостиничных услуг подтверждается Свидетельством о присвоении Гостинице соответствующей категории «БЕЗ ЗВЕЗД» №78/АА-46/1388-2022 сроком действия до 6 декабря 2025 года.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

Гостиница – средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством РФ.

Исполнитель – федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный Лермонтовский музей-заповедник "Тарханы"» (сокращенное наименование Музей-заповедник «Тарханы»), находящееся по адресу «442280 Пензенская область, Белинский район, с. Лермонтово, ул. Бугор, д. 1/1», зарегистрированное 14 апреля 1998 года администрацией Белинского района Пензенской области за №103; 26 ноября 2002 года Межрайонной инспекцией Министерства РФ №8 по Пензенской области (участок по Белинскому району) в Единый государственный реестр юридических лиц внесена запись о юридическом лице, зарегистрированном до 1 июля 2002 года за основным государственным регистрационным номером ОГРН 1025801071405; ИНН 5810001139, КПП581001001; действующее на основании Устава, Свидетельства о присвоении Гостинице категории «БЕЗ ЗВЕЗД» №78/АА-46/1388-2022 от 07.12.2022 года сроком действия до 06.12.2025.

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.

Посетитель – физическое лицо, прибывшее в гостиницу (потребитель или гость потребителя).

Номер – помещение в Гостинице соответствующей категории, предназначенное для временного размещения и проживания.

Жилая зона – часть здания Гостиницы, предназначенная для размещения номеров и включающая в себя номера, помещения поэтажного обслуживания, холлы, коридоры и др.

Общественная зона – часть здания Гостиницы, не предназначенная для размещения номеров и являющаяся местом общего доступа (вестибюль, зона отдыха, помещения общественной деятельности, иных услуг).

Время заезда (расчетный час заезда) – время, установленное Исполнителем для заезда потребителя (14:00 по местному времени текущих суток).

Время выезда (расчетный час выезда) – время, установленное Исполнителем для выезда потребителя (12:00 по местному времени текущих суток).

Местное время – время, наблюдаемое в местоположении Гостиницы.

Сутки проживания – промежуток времени, начиная с времени заезда и заканчивая временем выезда (расчетным часом), следующего за днем заезда потребителя, а также каждые последующие 24 часа до времени выезда (расчетного часа) в дату выезда потребителя.

Сутки – промежуток времени, начиная с расчетного часа заезда и заканчивая расчетным часом выезда дня, следующего за днем заезда потребителя, а также каждые последующие 24 часа до расчетного часа выезда в дату выезда потребителя.

Бронирование – закрепление за потребителем номера (места в номере) в Гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя. Исполнитель обязуется предоставить Потребителю/Заказчику имеющийся в наличии номер соответствующей категории. Возможность забронировать конкретный индивидуально-определенный номер, принадлежащий данной категории, Исполнителем не предоставляется.

Прейскурант – внутренний распорядительный акт, утверждаемый уполномоченным лицом Исполнителя, которым устанавливаются категории номеров и их параметры; цены номеров (мест в номерах) и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номера определенной категории (места в номере определенной категории); перечень имущества Гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению Потребителем/Заказчиком Исполнителю в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребителем; суммы для расчета фактически понесенных Исполнителем расходов; перечень и стоимость дополнительных услуг, оказываемых Исполнителем.

1.5. Предельный срок проживания в Гостинице граждан РФ не устанавливается; для иностранных граждан – согласно действующему законодательству РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.

1.6. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

1.7. Временем (расчетным часом), установленным для заезда Потребителя, является 14:00.

1.8. Временем (расчетным часом), установленным для выезда Потребителя, является 12:00.

1.9. Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается соответствующими прейскурантами.

1.10. Информация о порядке проживания в Гостинице и пользования гостиничными услугами, включая настоящее Положение, Памятку о правилах пожарной безопасности (Приложение №4) и Правила пользования электробытовыми приборами (Приложение №6), размещена в информ-мационной папке, которая предоставляется в каждом номере Гостиницы.

1.11. Информация об Исполнителе гостиничных услуг и оказываемых им услугах и стоимости номеров размещена в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления

временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы).

1.12. Перечень дополнительных услуг, оказываемых Исполнителем, не входящих в цену номера, а также цены на дополнительные услуги установлены в прейскурантах, размещенных в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы).

1.13. В Гостинице третьими лицами могут оказываться иные платные услуги, перечень которых установлен (Приложением №5).

2. ФОРМА, УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И АННУЛИРОВАНИЯ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Исполнитель осуществляет бронирование путем принятия от Потребителя/Заказчика сведений для бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя/Заказчика. Перечень сведений, необходимых для осуществления бронирования, установлен в Приложении №1.

2.2. Бронирование номера осуществляется на уполномоченных Гостиницей онлайн-сервисах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет.

2.3. При заключении договора об оказании услуг с Потребителем/Заказчиком может быть установлена форма заявки на бронирование.

2.4. Исполнитель применяет оба вида бронирования: гарантированное и негарантированное.

2.5. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем/Заказчиком подтверждения бронирования от Исполнителя.

2.6. Подтверждение бронирования осуществляется Исполнителем в форме счета-подтверждения, содержащего следующие сведения: о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Потребителя/Заказчика, о категории заказанного номера и о его цене, условиях бронирования, сроках проживания в, сроке оплаты счета.

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

2.8. Потребитель/Заказчик не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе в момент размещения в Гостинице.

2.9. В общем случае Потребитель/Заказчик вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) без применения к нему каких-либо санкций до 12:00 дня, предшествующего дате заезда. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям на сайте Исполнителя в сети действующим специальным предложениям, на сайте Исполнителя в сети Интернет, а также на уполномоченных Исполнителем онлайн-сервисах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет, могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от гарантированного бронирования).

2.10. Отказ от бронирования осуществляется путем принятия от Потребителя/Заказчика сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от Потребителя/Заказчика. Перечень сведений для отказа от бронирования установлен в Приложении №2. Отказ от бронирования, произведенного на сайте Гостиницы, осуществляется путем перехода по соответствующей ссылке в Письме-подтверждении бронирования, направленного на контактный адрес электронной почты Потребителя/Заказчика.

2.11. Договором с Потребителем/Заказчиком может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого Потребителя/Заказчика.

2.12. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя с Потребителя/Заказчика взимается плата в размере стоимости забронированных услуг в первые сутки проживания. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям на сайте Исполнителя в сети Интернет, могут предусматриваться иные условия.

2.13. Несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный Исполнителем позднее 12:00 дня, предшествующего дате запланированного заезда, или сроки, указанные в условиях специальных предложений, информация о которых размещена на сайте Исполнителя или уполномоченных Гостиницей онлайн-сервисах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет.

2.14. При опоздании Потребителя более чем на 24 часа гарантированное бронирование аннулируется, а с Потребителя взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки.

2.15. При негарантированном бронировании Исполнитель ожидает Потребителя до 18:00 текущего дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.16. Если бронирование осуществляется Потребителем/Заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, а также иные условия бронирования, в том числе право бронирования на условиях, предусмотренных для негарантированного бронирования, могут отличаться от указанных в настоящем Положении и определяться договором с Потребителем/Заказчиком.

3. ФОРМА, ПОРЯДОК И СПОСОБЫ ОПЛАТЫ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

3.1. Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с утвержденными Исполнителем прейскурантами гостиничных услуг. При этом услуги по размещению Потребителя без полной предварительной оплаты проживания не предоставляются.

3.2. Под прейскурантами понимаются внутренние локальные нормативные акты Исполнителя гостиничных услуг, в которых устанавливаются:

- категории номеров и их параметры;
- цены номеров и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номеров;
- перечень имущества Гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению Потребителем в случае утраты или повреждения имущества Потребителем;
- суммы для расчета фактически понесенных Исполнителем расходов;
- перечень и стоимость дополнительных гостиничных услуг, если он не включен в цену номера.

Прейскуранты размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей или в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы.

3.3. Цены, установленные соответствующим прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере и иных факторов, и действуют в течение ограниченного времени. Цена номера для каждого Потребителя устанавливается на момент подтверждения бронирования Исполнителем гостиничных услуг согласно действующему на такой момент прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – при размещении потребителя согласно прейскуранту, действующему на момент размещения.

3.4. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

3.5. К оплате гостиничных услуг принимаются наличные и безналичные денежные средства, включая банковские карты действующие на территории РФ.

3.6. При осуществлении расчетов с Потребителем Исполнитель выдает Потребителю кассовый чек и квитанцию–договор.

3.7. Потребители, являющиеся юридическими лицами, либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в без-наличной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя согласно заключенным с Исполнителем договорам.

3.8. В Гостинице установлена посуточная оплата проживания.

3.9. Посуточная оплата проживания применяется в случаях, когда в заявке (договоре) об оказании гостиничных услуг единицей измерения периода проживания в Гостинице являются расчетные сутки. Под расчетными сутками понимается:

– в первые сутки проживания – период с расчетного часа (установленного для заезда) первого дня проживания до 12:00 часов следующего дня;

– во вторые и последующие сутки проживания – период с 12:00 часов дня текущих суток до 12:00 часов дня следующих суток.

3.10. При посуточной оплате проживания применяются следующие правила:

3.10.1. При раннем заезде (т.е. до начала расчетного часа, установленного для заезда) размещение в Гостинице осуществляется при наличии свободных номеров соответствующей категории, подготовленных к размещению Потребителя.

3.10.2. При размещении Потребителя с 00:00 до 8:00 часов дня заезда плата за проживание взимается в размере 100% цены номера за первые сутки проживания.

При размещении Потребителя с 08:00 часов до 14:00 дня заезда за проживание может взиматься плата в размере 50% цены номера за первые сутки проживания.

Во всех перечисленных в данном пункте случаях суточная цена номера определяется исходя из соответствующего прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) заезда Потребителя для всех Потребителей (опубликованные тарифы). При этом цена номера, установленная для Потребителя при бронировании, не применяется.

3.10.3. В случае задержки выезда Потребителя в день выезда после расчетного часа оплата проживания осуществляется по следующим расценкам:

– при выезде в период с 12:00 до 18:00 дня выезда Потребитель производит оплату в размере 50% стоимости суточного проживания,

– при выезде после 18:00 дня выезда Потребитель производит оплату в размере 100% стоимости суточного проживания.

Во всех перечисленных в данном пункте случаях суточная цена номера определяется исходя из соответствующего прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Потребителя для всех Потребителей (опубликованные тарифы). При этом цена номера, установленная для Потребителя при бронировании, не применяется.

3.10.4. При позднем заезде (т.е. после наступления расчетного часа, установленного для заезда) оплата осуществляется в полной стоимости суточного проживания.

3.10.5. Детям в возрасте до 7 полных лет проживание в Гостинице предоставляется без оплаты.

3.10.6. Возраст ребенка должен быть подтвержден Свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей.

3.10.7. Потребитель обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.

4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

4.1. Для проживания в Гостинице необходимо оформить квитанцию-договор об оказании гостиничных услуг на стойке приема и размещения у дежурного Гостиницы в системной программе Контур-Отель.

4.2. 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 №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 учета граждан Российской Федерации и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

4.3. 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 Федеральным законом «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18 июля 2006 года №109-ФЗ и «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».

4.4. В соответствии с порядком и условиями предоставления гостиничных услуг, определенном Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 №1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», квитанция-договор об оказании гостиничных услуг заключается при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) свидетельства о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- в) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, – только для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации;
- г) 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;
- д) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- е) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- ж) вида на жительство лица без гражданства.

4.5. В соответствии с порядком и условиями регистрации иностранных Гостей, определенном Федеральным законом «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18 июля 2006 года №109 ФЗ, квитанция-договор об оказании гостиничных услуг иностранным гражданам заключается при предъявлении Потребителем следующих документов:

- а) паспорт, по которому иностранный гражданин въехал на территорию РФ;

б) миграционная карта;

в) виза (для стран, у которых установлен визовый режим с Россией).

4.6. При непредъявлении Потребителем необходимых для регистрации и заключения квитанции-договора об оказании гостиничных услуг документов, оформленных в установленном порядке, квитанция-договор на оказание гостиничных услуг не заключается. Такой Потребитель не может быть допущен к временному проживанию в Гостинице.

4.7. Общее количество Потребителей, проживающих в номере, не должно превышать количество мест в номере. Исключение составляет проживание детей до 7 полных лет вместе с их родителями (усыновителями, опекунами), близкими родственниками или иными сопровождающими лицами.

4.8. При заключении квитанции-договора об оказании гостиничных услуг Потребителю выдается ключ от номера.

4.9. Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

4.10. 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 свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

5.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

5.2. В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление Потребителю не производится.

5.3. Вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется по ключу, выдаваемому Потребителю Исполнителем.

5.4. Вход в номерной фонд по истечении срока проживания Гостинице не допускается.

5.5. Согласно Постановлению Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» от 18.11.2020, Исполнитель по запросу Потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги):

- вызов скорой помощи и других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- предоставление кипятка;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов.

5.6. Потребитель при подписании квитанции-договора об оказании гостиничных услуг соглашается с использованием в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

5.7. Гости Потребителя, по его просьбе, и с уведомлением сотрудника службы приема и размещения Гостиницы, могут находиться в Гостинице до 23:00 часов, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность. При нахождении гостя Потребителя в номере после 23:00 часов должно быть оформлено его проживание в Гостинице.

5.8. Продление проживания после расчетного часа выезда производится при наличии свободных номеров.

5.9. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю не позднее расчетного часа выезда дня, в котором Потребитель должен вы-

ехать из Гостиницы, и Исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания.

5.10. Оплата продления срока проживания должна быть произведена Потребителем не позднее расчетного часа выезда того дня, в котором Потребитель продлил проживание.

5.11. При выезде из Гостиницы Потребитель обязан сдать номер и ключ сотруднику Гостиницы и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.

5.12. Приемка номера осуществляется в процессе выезда Потребителя.

5.13. При наличии свободных номеров в Гостинице первоочередное право на размещение имеют следующие категории граждан:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза;
- полные кавалеры Ордена Славы;
- участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их;
- ликвидаторы аварии на ЧАЭС.

5.14. Книга отзывов и предложений находится в помещении Службы приема и размещения Гостиницы.

5.15. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

5.16. Суммы для расчета фактически понесенных Исполнителем расходов определяются соответствующим Прейскурантом Гостиницы.

5.17. В случае если Потребителем нанесен ущерб имуществу Гостиницы, администратором Гостиницы, в присутствии 3 (Трех) представителей Исполнителя, составляется акт о порче имущества Гостиницы, на основании которого Исполнителем производится списание соответствующих средств с банковской карты Потребителя. Сумма для расчета ущерба Исполнителя определяется действующим прейскурантом Гостиницы.

5.18. В случае если Потребитель не производит оплату за полученные дополнительные услуги Исполнителя, администратором Гостиницы, в присутствии 3 (Трех) представителей Исполнителя, составляется акт, на основании которого Исполнителем производится списание соответствующих средств с банковской карты Потребителя. Сумма для расчета ущерба Исполнителя определяется действующим прейскурантом Гостиницы.

6. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

6.1. Исполнитель обязуется:

6.1.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Потребителю оплаченные гостиничные услуги.

6.1.2. Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.

6.1.3. Обеспечить конфиденциальность информации о Потребителе и посетителях Гостиницы.

6.1.4. Не проводить после 23:00 шумных мероприятий на территории Гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

6.1.5. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.

6.1.6. Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, Правил противопожарной безопасности и Правил пользования электробытовыми приборами.

6.1.7. Своевременно реагировать на просьбы Потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Гостиницы.

6.1.8. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Потребителю номер не ниже опла-

ченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств.

6.1.9. Предоставлять по первому требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений».

6.1.10. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Потребителя.

6.1.11. Обеспечивать смену постельного белья не реже чем через 3 дня, смену полотенец – ежедневно. По запросу Потребителя бесплатно может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец.

6.1.12. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Потребителя и принимать соответствующие меры.

6.2. Исполнитель имеет право отказать Потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить Потребителя из Гостиницы и выдворить за территорию Гостиницы в случаях нарушений настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности и здоровью граждан, имуществу Гостиницы и третьих лиц, с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

6.3. Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.

6.4. Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью Потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы и у третьих лиц.

6.5. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей, внесенных Потребителем в Гостиницу, произошедшее по вине Исполнителя, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

6.6. Внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная сотрудникам Гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином, предназначенном для этого месте.

6.7. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты на хранение, либо были помещены Потребителем в предоставленный ему индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Гостиницы.

6.8. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение внесенных вещей, обязан без промедления заявить об этом администратору Гостиницы.

6.9. Исполнитель освобождается от ответственности 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 сотрудника 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.

6.10. Сроком хранения вещей Потребителя в Гостинице является срок проживания данного потребителя в Гостинице.

6.11. Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда, признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Исполнителя в присутствии представителей Исполнителя в количестве не менее 3 (Трех) человек, и оформляется соответствующим актом о помещении забытых вещей потребителя на хранение по форме, установленной в (Приложении №3).

6.12. Забытые вещи регистрируются в «Журнале регистрации оставленных Потребителем вещей». Каждая вещь упаковывается в отдельный пакет и хранится вместе с актом забытых вещей.

6.13. Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они сдаются в камеру хранения по общим правилам и подлежат хранению в течение 1 (Одной) недели.

6.14. Вины, коньяки, банки с икрой и другие товары с ненарушенной упаковкой приравниваются к забытым вещам и подлежат длительному хранению (с учетом срока хранения, указанного на упаковке).

6.15. Забытые предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, нижнее белье) регистрируются в «Журнале регистрации оставленных Потребителем вещей» и хранятся в течение недели в том случае, если обнаружены в чистом виде. Если предметы индивидуального пользования (в том числе нижнее белье) обнаружены не в чистом виде, они также подлежат хранению в течение 1 (Одной) недели, в то время как сотрудниками Гостиницы предпринимаются меры по поиску владельца вещей. Если владелец не найден, по истечении указанного срока вещи подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами Исполнителя.

6.16. Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактными данными.

6.17. Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по указанному Потребителем адресу.

6.18. Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 6 (Шести) месяцев, вещи иностранных граждан – 1 (Один) год.

6.19. По истечении установленного срока хранения забытые Потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами Исполнителя.

7. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ

7.1. Потребитель обязан:

7.1.1. Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящим Положением и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в Службе приема и размещения Гостиницы.

7.1.2. Соблюдать правила пожарной безопасности.

7.1.3. Уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы.

7.1.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

7.1.5. Немедленно оповестить администратора (дежурного по гостинице) и службу безопасности в случае утраты ключа Потребителя.

7.1.6. В случае порчи или утраты имущества Гостиницы, не вошедшего в прейскурант исполнителя, возместить стоимость нанесенного ущерба в полном размере.

7.1.7. Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.

7.1.8. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

7.1.9. Не препятствовать надлежащему исполнению сотрудниками Гостиницы их служебных обязанностей.

7.1.10. Соблюдать очередность при оформлении размещения.

7.1.11. Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Гостиницы.

7.1.12. В случае чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям сотрудников Гостиницы.

7.2. Потребителю запрещается:

7.2.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем.

7.2.2. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам ключ от номера.

7.2.3. В соответствии с ст.12.5 ФЗ №15 от 23.02.2013 запрещается курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории в не отведенных для этого местах. В соответствии с ст. 20.4. КоАП РФ нарушители штрафуются в административном порядке. В случае курения в номере Потребитель обязуется выплатить Гостинице штраф и компенсацию за последующую генеральную уборку номера, согласно действующему прейскуранту Гостиницы.

7.2.4. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.

7.2.5. Использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.)

7.2.6. Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны.

7.2.7. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.

7.2.8. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы.

7.2.9. Находиться в служебных помещениях Гостиницы без разрешения сотрудников Гостиницы.

7.2.10. Играть в азартные игры в местах общего пользования Гостиницы.

7.2.11. Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов.

7.2.12. Засорять места общего пользования.

7.2.13. Использовать открытый огонь.

7.2.14. Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Гостиницы.

7.2.15. Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум или вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей. С 23:00 до 07:00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других Потребителей.

7.2.16. Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.

7.2.17. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.

7.2.18. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Гостиницы (лобби, холлы этажей), за исключением предприятий питания.

7.3. Запрещается доступ и пребывание в Гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, в пляжной одежде, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными.

7.4. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящего Положения являются их родители или иные сопровождающие лица.

7.5. Потребитель вправе:

7.5.1. Пользоваться всеми Гостиничными услугами при условии их оплаты.

7.5.2. Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне Гостиничных услуг.

7.5.3. Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.

7.6. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребитель обязуется возместить Гостинице ущерб в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем прейскуранту.

Приложение №1,2
к Положению о порядке проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами

В Службу музейного сервиса
Музея-заповедника «Тарханы»
тел.+7
факс: +7

З А Я В К А
на бронирование/аннуляцию гостиничных услуг

Организация/Физическое лицо (Заказчик/Потребитель/)

_____ (для организаций: название, юридический адрес, телефон, факс)

ИНН _____

КПП _____

(для организаций)

Дата заезда _____ время _____

Дата выезда _____ время _____

Кол-во человек _____

Ф.И.О. Потребителя _____

(на русском языке)

Страна _____

Тип номера _____

Кол-во номеров _____

Завтрак _____

Дополнительные условия _____

Условия оплаты _____

Реквизи-

ты _____

Контактное лицо _____ телефон _____

Факс _____ e-mail _____

подпись

дата

печать организации

Приложение №3
к Положению о порядке проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами

АКТ О ПОМЕЩЕНИИ ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ
НА ХРАНЕНИЕ

с. Лермонтово

« ___ » _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен в Гостинице музейно-просветительского центра сотрудниками Гостиницы музейно-просветительского центра музея-заповедника «Тарханы»:

_____,

_____,
_____ ,

о нижеследующем:

1. « ___ » _____ 20__ года в номере № ___, подлежащем освобождению, и оплата за который закончилась (при этом Потребитель 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 музейно-просветительского центра

3. Подписи лиц, составивших акт:

_____/_____/_____
_____/_____/_____
_____/_____/_____

Приложение №4
к Положению о порядке проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами

ПАМЯТКА О ПРАВИЛАХ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ В ГОСТИНИЦЕ

- не пользуйтесь в номере электронагревательными приборами (кофейниками, утюгами, кипятильниками);
- уходя из номера, не забывайте выключить телевизор, кондиционер, лампы освещения;
- не накрывайте включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала;
- не храните в номере пожароопасные вещества и материалы;
- запомните расположение выходов и лестниц в Гостинице.

В случае пожара в вашем номере:

- немедленно сообщите о случившемся в пожарную часть по телефону «01», «112», «8(841-53)3-54-55» (если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь, не запирая на замок);
- сообщите о пожаре дежурной по Гостинице или другому представителю администрации;
- покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.

В случае пожара вне вашего номера:

- немедленно сообщите о случившемся в пожарную часть по телефону «01», «112», «8(841-53)3-54-55»;
- покиньте ваш номер после того, как закроете окна и двери, выйдите из здания;
- если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение нельзя, оставайтесь в вашем номере, открыв настежь окна; чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями.
- постарайтесь сообщить по телефону администрации о своем местонахождении.
- с прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании вам помощи.

Приложение №5
к Положению о порядке проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами

**ПЕРЕЧЕНЬ ИНЫХ ПЛАТНЫХ УСЛУГ,
ОКАЗЫВАЕМЫХ В ГОСТИНИЦЕ ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ**

1. Услуги прачечной (стирка вещей).
2. Услуги по сканированию и копированию документов.

Приложение №6
к Положению о порядке проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БЫТОВЫМИ ЭЛЕКТРОПРИБОРАМИ

Основные правила пользования электроприборами:

- не засовывать в розетку посторонние предметы;
- не касаться руками оголенных проводов;
- не трогать включенные приборы мокрыми руками;
- не протирать включенные электроприборы влажной тряпкой;
- не пользоваться электроприборами, касаясь воды;
- не оставлять включенные электроприборы без присмотра;
- не засыпать при включенных телевизоре, электрообогревателе и других бытовых электроприборах;
- не включать в одну розетку больше трех электроприборов;
- не обертывать электролампы горючими материалами (тканью, бумагой, клеенкой и т.д.).

В случае неисправности каких-либо приборов незамедлительно поставьте в известность администратора (дежурного по гостинице) по телефону: +7 937 441-39-43.