

Утверждаю:
Директор ГАУ СО «ГК «Гора Белая»

_____ А.В.Белых
« ___ » _____ 2023 г.

ПРАВИЛА предоставления гостиничных услуг ГАУ СО «ГК «Гора Белая»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», статьей 3.1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в гостинице ГАУ СО «ГК «Гора Белая».

1.2. Номерной фонд Гостиницы включает в себя 22 номера первой категории, 5 номеров категории «Люкс» и 3 номера категории «Полулюкс». Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к гостинице категории «без звезд».

1.3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«Бронирование» - предварительный заказ Номеров (мест в Номерах) в Гостинице Потребителем (Заказчиком). Исполнитель обязуется предоставить Потребителю (Заказчику) имеющийся в наличии Номер соответствующей категории, возможность забронировать конкретный Номер, принадлежащий данной категории, Исполнителем не предоставляется;

«Гостиница» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания Гостиничных услуг и расположенный по адресу: 622910, Свердловская область, городской округ город Нижний Тагил, поселок Уралец, территория горнолыжного комплекса «Гора Белая».

«Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем и доводится до сведения Потребителя в соответствии с требованиями действующего законодательства;

«Дополнительные гостиничные услуги» - Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Гостинице;

«Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее Гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - Договор) в пользу Потребителя;

«Исполнитель» – ГАУ СО «ГК «Гора Белая», с местом нахождения по адресу: 622910, Свердловская область, городской округ город Нижний Тагил, поселок Уралец, территория горнолыжного комплекса «Гора Белая», предоставляющее Потребителю Гостиничные услуги;

«Местное время» – время в месторасположении Гостиницы;

«Номер» – помещение в Гостинице, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории Номеров;

«Потребитель» - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий (как самостоятельно, так и через Заказчика) и (или) использующий Гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«Прейскуранты» – внутренние локальные нормативные акты Исполнителя, утвержденные

руководством, в которых устанавливаются:

- категории Номеров и их параметры;
- Цены Номеров (мест в Номерах) и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номеров (мест в Номерах);
- стоимость предоставления дополнительного места в Номера (дополнительной кровати);
- перечень имущества Гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению Потребителем в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребителем;
- перечень и стоимость Дополнительных гостиничных услуг Исполнителя, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в Цену Номера (места в Номере).

Прейскуранты на русском языке размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке на ресепшн Гостиницы), а также на других ресурсах/носителях Исполнителя. Прейскуранты с Дополнительными гостиничными услугами, предоставляемыми в Номере, также размещены в каждом Номере.

«Расчетный час» - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя;

«Расчетный час заезда» – 14:00 по Местному времени в гостинице;

«Расчетный час заезда» – 16:00 по Местному времени в гостевых домиках и Шале Монблан;

«Расчетный час выезда» – 12:00 по Местному времени в гостинице;

«Расчетный час выезда» – 14:00 по Местному времени в гостевых домиках и Шале Монблан;

«Цена Номера (места в Номере)» - тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену за сутки, при этом для целей настоящих Правил, под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда (как этот термин определен ниже) и заканчивая Расчетным часом выезда (как этот термин определен ниже) дня, следующего за днем заезда Потребителя, а также каждые последующие 24 (Двадцать четыре) часа до Расчетного часа выезда в дату выезда Потребителя.

1.4. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

1.5. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.

2. Информация об исполнителе, услугах, порядок оформления и оплаты проживания в Гостинице

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

Режим работы предприятия общественного питания (ресторана) Гостиницы установлен отдельно для ресторана и доведен до сведения Потребителя в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы предприятия общественного питания Гостиницы Потребитель может получить на ресепшн Гостиницы.

2.2. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке на ресепшн Гостиницы) и в каждом Номере, предназначенном для проживания (в папке Потребителя).

Информация на русском языке о порядке проживания в Гостинице, включая настоящие Правила, правила противопожарной безопасности, а также правила пользования электробытовыми приборами имеется в наличии в каждом Номере, предназначенном для проживания (папка Потребителя).

2.3. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на согласованный с Гостиницей срок.

Предельный срок непрерывного проживания граждан в Гостинице неограничен и является одинаковым для всех категорий Потребителей.

2.4. Бронирование Номеров в Гостинице осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путём принятия Заявки на бронирование от Потребителя или Заказчика

посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Заявка исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика.

Форма Заявки устанавливается Исполнителем (в договоре с Заказчиком может быть установлена своя форма Заявки для каждого Заказчика).

Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) уведомления, содержащего сведения о фирменном наименовании Исполнителя, Потребителя (Заказчика), категории (виде) заказанного Номера (места в Номере) и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Гостинице, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать Заявку без применения к нему каких-либо санкций за 10 суток Расчетного часа дня запланированного заезда, если иной срок не доведен до сведения Потребителя (Заказчика) в момент бронирования, либо предусмотрен договором.

Аннулирование Заявки (Отказ от бронирования Номера) в Гостинице осуществляется Исполнителем путём принятия Отказа от бронирования Номера от Потребителя или Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Отказ от бронирования Номера исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика.

Условия, порядок и последствия отказа Исполнителя в бронировании определены действующим законодательством Российской Федерации.

2.5. В Гостинице применяются следующие виды бронирования:

2.5.1. гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

При гарантированном бронировании Номера (места в Номере) Потребителем или Заказчиком вносится авансовый платеж в срок не позднее, чем за сутки до дня запланированного заезда. При размещении Потребителя, авансовый платеж засчитывается в качестве оплаты первых суток проживания в Номере (места в Номере).

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 Цены Номера (места в Номере) за сутки.

Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Исполнителем менее, чем за 10 суток Расчетного часа дня запланированного заезда.

Не заездом признается не прибытие Потребителя в помещение Гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания Потребителей до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

При заезде Потребителя (Заказчика) после 00:00 с него взимается плата 100% от стоимости первых суток.

Опозданием Потребителя признается заезд Потребителем после Расчетного часа и до Расчетного часа выезда.

При опоздании более, чем на 10 суток, гарантированное бронирование аннулируется, а с Потребителя (Заказчика) взимается плата за фактический простой Номера (места в Номере), но не более Цены Номера (места в Номере) за сутки.

2.5.2. негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до 14:00 часов дня заезда, после чего бронирование аннулируется.

При бронировании Заказчиком – юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования подлежат применению Исполнителем согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

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

2.6. Заселение потребителя в Гостинице осуществляется на основании Договора, а также в отдельных случаях – на основании Регистрационной карты гостя, которая содержит все существенные условия и является Договором.

Договор заключается между Потребителем (Заказчиком) и Исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, и содержит:

- наименование Исполнителя, сведения о государственной регистрации;

- сведения о Потребителе (Заказчике);
- сведения о предоставляемом Номере (месте в Номере);
- Цену Номера (места в Номере), в том числе посредством указания на иные документы, ее определяющие;

- период проживания в Гостинице;
- время заезда и время выезда (расчетный час);
- иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).

2.7. Договор заключается при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Потребителя, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами 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 признанного 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.

Иностранцы обязаны предъявлять миграционную карту.

При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель вправе отказать в размещении.

Условия, порядок и последствия отказа от Договора определены действующим законодательством Российской Федерации.

2.7.1. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком (Потребителем) Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком (потребителем) соответствующей суммы Исполнителю).

2.8. 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. № 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».

Заселение (регистрация) в Гостиницу 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.

Заселение (регистрация) 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).

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».

2.9. При оформлении проживания Исполнитель выдает Потребителю счет, который является подтверждением заключения Договора на оказание Гостиничных услуг. Счет должен содержать: наименование Исполнителя; фамилию, имя, отчество Потребителя; сведения о предоставляемом Номере (места в Номере); Цену Номера (места в Номере); другие необходимые данные по усмотрению Исполнителя.

2.10. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в Номере (на месте в Номере). Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Гостинице не предусмотрены. Минимальный тариф на проживание – Цена номера за половину суток.

Плата за проживание взимается в соответствии с Расчетным часом.

При позднем выезде оплата взимается в следующем порядке:

- при выезде до 18:00 часов местного времени – оплата взимается за половину суток проживания;

- при выезде после 18:00 часов местного времени - оплата взимается за полные сутки проживания.

В случае размещения гостей при бронировании с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа взимается дополнительная плата в размере не более половины стоимости установленного официального тарифа за проживание. Дополнительная плата не включает стоимость завтрака и дополнительные гостиничные услуги.

В случае, если номер забронирован гостем на дату, предшествующую дате фактического заезда, размещение (заезд) потребителем после расчетного часа заезда дня бронирования и до расчетного часа заезда дня, следующего за днем бронирования, в том числе с 0 часов 00 минут, считается опозданием и с гостя взимается плата не более, чем за сутки.

В случае проживания Потребителя в Номере (на месте в Номере) 24 часов и менее, например, при заезде после Расчетного часа заезда текущего дня, и/или выезда до Расчетного часа выезда текущего дня, плата взимается в размере минимального тарифа - Цены Номера (места в Номере) независимо от времени фактического нахождения Потребителя в Гостинице.

2.11. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются исполнителем с учетом местных особенностей и специфики деятельности.

Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.

2.12. Цена Номера (места в Номере) соответствующей категории устанавливается одинаковой для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий потребителей.

Цена Номера (места в Номере) и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номера (места в Номере), устанавливаются действующим соответствующим Прейскурантом Исполнителя.

Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории Номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени. Цена номера (места в Номере) для каждого Потребителя (Заказчика) устанавливаются в момент подтверждения бронирования Исполнителем согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – в момент оформления заезда Потребителя согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения Потребителя. В момент подтверждения бронирования Потребитель (Заказчик) принимает и соглашается с Ценой Номера (места в Номере) и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Гостинице.

2.13. С согласия Потребителя (Заказчика) оплата Цены Номера (места в Номере) производится при заключении Договора в полном объеме (авансовый платеж в размере Цены Номера (места в Номере) за весь срок проживания в Гостинице). Согласием Потребителя

(Заказчика) признается подписание Потребителем (Заказчиком) Договора или документа, его заменяющего.

Потребитель (Заказчик) обязан оплатить Гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме.

При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) кассовый чек или приходно-кассовый ордер.

К оплате услуг Исполнителем принимаются наличные российские рубли, а также кредитные карты.

2.14. При наличии предварительного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Потребителю Номер (место в Номере) в Расчетный час заезда.

2.15. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю не позднее Расчетного часа выезда дня, в котором Потребитель должен выехать из Гостиницы, и Исполнитель, при наличии свободных Номеров, продлевает срок проживания.

Оплата продления срока проживания производится Потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты Цены Номера (места в Номере), и должна быть произведена с согласия Потребителя Потребителем не позднее Расчетного часа выезда дня, в котором Потребитель продлил проживание.

Не продление Потребителем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или не оплата Потребителем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами продления срока проживания, является задержкой выезда Потребителя из Гостиницы, что дает Исполнителю право требовать от Потребителя незамедлительного освобождения занимаемого Потребителем Номера (места в Номере), а также влечет за собой последствия, установленные в пункте 2.10 настоящих Правил.

2.16. В случае задержки выезда Потребителя после установленного Расчетного для выезда часа плата за проживание взимается с Потребителя в следующем порядке, установленном Исполнителем:

- при выезде после Расчетного часа выезда текущего дня до 18:00 по Местному времени текущего дня, Потребителем производится оплата проживания в размере пятидесяти процентов Цены Номера (места в Номере);
- при выезде после 18:00 по Местному времени текущего дня, Потребителем производится оплата проживания в размере ста процентов Цены Номера (места в Номере).

Во всех перечисленных в данном пункте случаях Цена Номера (места в Номере) определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Потребителя для всех Потребителей (публичные тарифы).

2.17. При размещении детей до 2 лет в Номере вместе с родителями, детская кроватка предоставляется без взимания дополнительной платы. При этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей.

Дети до 7 лет проживают в одном Номере с сопровождающими их взрослыми. Дополнительная плата не взимается, если детям до 7 лет не предоставляется дополнительная кровать.

Дополнительные услуги и завтраки для детей до 7 лет, проживающих без предоставления места в одном Номере с сопровождающими их взрослыми, предоставляется за дополнительную плату.

В случаях предоставления дополнительной кровати взимается плата в соответствии с соответствующим Прейскурантом Исполнителя, действующим на момент подтверждения бронирования (при заказе дополнительной кровати при бронировании), либо на момент размещения (в случае заказа дополнительной кровати в момент заезда), либо на момент обращения с требованием предоставить дополнительную кровать (в случае заказа дополнительной кровати в период проживания).

3. Порядок предоставления Гостиничных услуг

3.1. Качество предоставляемых Гостиницей услуг соответствует установленным действующим законодательством РФ требованиям.

3.2. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей (Заказчиков), прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

3.3. В гостинице производится ежедневная уборка номеров. Смена белья осуществляется один раз в три дня.

3.4. Исполнитель по просьбе Потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в Номер корреспонденции, адресованной Потребителю, при ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- халат и тапочки (в соответствии с категорией Номера).

Исполнитель также предоставляет Потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг, стоимость которых входит в Цену Номера (места в Номере), утвержденные соответствующим Прейскурантом:

- завтрак;
- посещение плавательного бассейна (1 раз в сутки);
- высокоскоростной беспроводной интернет;
- камера хранения инвентаря;
- наземная парковка.

3.5. Потребитель имеет право на пользование в установленном порядке Дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень Дополнительных гостиничных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещённом на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке на ресепшн Гостиницы). Дополнительные Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя.

Расчеты за предоставленные Исполнителем Дополнительные гостиничные услуги осуществляются Потребителем как наличными денежными средствами, так и по кредитным картам, как это предусмотрено в настоящих Правилах для оплаты Гостиничных услуг. Информация о порядке оплаты Дополнительных гостиничных услуг размещена на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке на ресепшн Гостиницы).

3.6. Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания Дополнительных гостиничных услуг, в том числе услуг общественного питания.

3.7. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Потребителю Номера на Номер той же категории или категорией выше в случае, если данный Номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным.

Аварийным признается Номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию Номера, а также иных помещений Гостиницы, если это препятствует к их нормальному доступу и обслуживанию.

В этом случае Исполнитель обязан немедленно известить Потребителя о необходимости освобождения Номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного Номера или любого другого на усмотрение Исполнителя, но без занижения категории проживания для Потребителя.

Потребитель обязан освободить занимаемый им аварийный Номер до начала указанных в настоящем пункте работ, в установленные Исполнителем сроки.

3.8. Все расходы, обусловленные заменой аварийного Номера, осуществляются за счет Исполнителя. При несогласии Потребителя на замену Номера ему подобным, с Потребителем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

3.9. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется исполнителем. Исполнитель в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса

Российской Федерации отвечает за сохранность вещей потребителя. В случае обнаружения забытых вещей исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей.

3.10. Посетители к гостям могут проходить в номер при предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, с записью в книге гостей. Посетители могут находиться в номере с 11:00 ч. до 23:00 ч. В случае нахождения в номере после 23:00 ч. посетитель должен оплатить проживание в размере стоимости дополнительного места в номере.

4. Права и обязанности Потребителя

4.1. Потребитель вправе:

- Пользоваться всеми Гостиничными услугами;
- Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне Гостиничных услуг;
- Обращаться к администратору Гостиницы по вопросам качества оказанных услуг.

4.2. Потребитель обязан:

- соблюдать Порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в каждом Номере Гостиницы;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;
- освобождать Номер по истечении оплаченного срока проживания.

4.3. Потребителю запрещается:

- 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;
- передавать посторонним лицам ключ от гостиничного Номера;
- курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории;
- курить электронные сигареты и иные бестабачные курительные изделия в номерах и иных помещениях Гостиницы в связи со срабатыванием датчиков ОПС);
- приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы;
- уходя из Номера, оставлять включенными электроприборы;
- накрывать чем-либо включенные торшеры и настольные лампы.

С целью обеспечения порядка и безопасности проживающих в гостинице не разрешается:

- проход на жилые этажи без Регистрационной карты гостя;
- оставлять посторонних лиц в номере в своё отсутствие;
- нарушать покой проживающих;
- нарушать санитарные нормы и общественный порядок.

5. Ответственность Исполнителя и Потребителя

5.1. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Потребителя, в соответствии с требованиями действующего законодательства

5.2. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Исполнителя. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

Вещи, обнаруженные после Расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в Номере, подлежащем высвобождению, и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил администратора о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящем Положении), 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 2 (двух) человек и оформляется

соответствующим Актом о помещении забытых вещей Потребителя на хранение (Приложение № 1 к настоящим Правилам).

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

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

Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 1 (одного) месяца в соответствии с процедурой, утвержденной руководством.

По истечении установленного выше срока хранения, забытые Потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с Процедурой, утвержденной руководством.

5.3. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, компенсирует моральный вред, причиненный Потребителю нарушением его прав в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей».

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.

5.4. Потребитель, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, в соответствии с законодательством РФ возмещает реальный ущерб Гостиницы в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем соответствующему Прейскуранту, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима, а также запрета курения.

5.5. Исполнитель имеет право отказать в предоставлении Потребителю услуг Гостиницы в случаях нарушения Потребителем настоящих Правил, несвоевременной оплаты Гостиничных услуг, а также в случае совершения Потребителем противоправных действий.

5.6. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Приложение № 1 – Акт о помещении забытых вещей Потребителя на хранение.

Согласовано:

Главный бухгалтер

_____ А.Е. Макарова

Заместитель директора по экономике и финансам

_____ В.А. Сизиков

Юрисконсульт

_____ Л.А. Монахова

Приложение № 1
к Правилам предоставления гостиничных
услуг ГАУ СО «ГК «Гора Белая»
(утв. _____ 20__ г.)

АКТ
о помещении забытых вещей Потребителя на хранение

п.Уралец

_____ 20__ г.

Согласно Договору об оказании гостиничных услуг от _____, Потребителю _____ (ФИО) в период с _____ по _____ были оказаны Гостиничные услуги.

После Расчетного для выезда часа персоналом Исполнителя в Номере, подлежащем высвобождению (№ _____) и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил администратора о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящем Положении), были обнаружены следующие вещи, предположительно принадлежащие Потребителю:

1. _____
2. _____
3. _____

В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг Исполнителя от _____, данные вещи признаются забытыми Потребителем и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы, расположенную по адресу: 622910, Свердловская область, Пригородный район, поселок Уралец, территория горнолыжного комплекса «Гора Белая», и подлежат хранению в течение срока и в порядке, установленными Процедурой по приему, хранению и выдаче забытых вещей Гостиницы.

Настоящий Акт составлен:

Ф.И.О			
Должность			
Подпись			
Дата			