ЭФФЕКТИВНЫЕ ИНВЕСТИЦИИ-УК

ООО «Эффективные инвестиции-УК»
ИНН 7702735560 КПП 530001001
ОГРН: 1107746533608
173014, г. Великий Новгород,
ул. Студенческая, д.2 пом.17,18

ПРИКАЗ №17/1

г. Великий Новгород **«15» июля 2023 г.**

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить с 15.07.2023 г. Правила предоставления гостиничных услуг (Приложение №1).
2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Управляющий С.Н. Глушецкий

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ * ВЕЛИКИЙ НОВГОРОД * ОГРН 1107746533608 «Эффективные инвестиции - УК» ИНН 7702735560

УТВЕРЖДЕНЫ
Приказом Управляющего
от 15.07.2023 г. № 17/Е
ООО «Эффективные инвестиции – УК»



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», «Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 г. Москва "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг.

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

"бронирование" - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

"время выезда (расчетный час)" - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

"время заезда" - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

"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;

"цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

Понятия **"гостиница"** и **"гостиничные услуги"**, используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные в Федеральном законе "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в зависимости от вида и категории гостиницы.

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

"Номер" – помещение в Гостинице, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Гостиницей для каждой отдельной категории Номеров;

"Прейскуранты" – внутренние локальные нормативные акты Гостиницы, утвержденные Генеральным директором, 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 Номере (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, 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 в Службе приема и размещения Гостиницы), а также на других ресурсах Гостиницы. Прейскуранты с Дополнительными гостиничными услугами, предоставляемыми в Номере, также размещены в каждом Номере.

"Расчетный час" - время, установленное Гостиницей для заезда и выезда Потребителя;

"Расчетный час заезда " – 15:00 по Местному времени;

"Расчетный час выезда" – 12:00 по Местному времени;

2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

2.1 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ НОМЕРОВ ДЛЯ ВРЕМЕННОГО ПРОЖИВАНИЯ

2.1.1. Гостиница предназначена для временного проживания Гостей в течение срока, согласованного с администрацией, и оформленного в установленном настоящими Правилами порядке.

2.1.2. В случае временного выезда из Гостиницы Гость, в целях сохранения права на проживание в номере обязан внести оплату за время отсутствия. В противном случае он обязан освободить номер.

2.1.3. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления Гостем 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.

2.1.4. 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.

2.1.5. 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).

2.1.6. Регистрация Гостей, 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".

2.1.7. Постановка Гостей, 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".

2.1.8. По просьбе Гостя могут предоставляться дополнительные места с оплатой в соответствии с действующим прейскурантом.

2.1.9. Гость вправе забронировать номер заранее. Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки с помощью почтовой, телефонной, электронной и факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения в отдел продаж, маркетинга и рекламы.

2.1.10. В заявке на бронирование номеров указывается (сообщается): реквизиты предприятия; количество Гостей, фамилии и гражданство; дата и время заезда, выезда; количество и категория номеров; вид оплаты; дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание.

2.1.11. Лица, намеревающиеся поселиться в Гостинице, имея при себе гражданское или служебное оружие и патроны к нему, обязаны отразить этот факт в заявке. При заселении в Гостиницу Гость обязан предъявить разрешение на хранение и ношение оружия и, в сопровождении уполномоченного лица Исполнителя, пройти к оружейному шкафу.

2.1.12. При последующем изменении заявки на бронирование Гость предоставляет Гостинице сведения не позднее, чем за одни сутки до момента поселения.

2.1.13. Срок действия негарантированной брони заканчивается в 18.00 час. дня заезда, гарантированной - в 12.00 час. следующего дня.

2.1.14. Право на внеочередное размещение в гостинице, при наличии свободных мест, имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест.

2.2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

2.2.1 В Гостинице предоставляются:

Без дополнительной оплаты:

а) вызов скорой помощи;
б) пользование медицинской аптечкой;
в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
г) побудка к определенному времени;
д) предоставление кипятка;

Платные услуги

- стирка и глажение одежды (выполнение заказа в течение суток);
- химчистка одежды (выполнение заказа в течение суток); (с 8.30 до 16.00 по будним дням);
- международная и междугородняя связь;
- ксерокопирование документов (круглосуточно);
- прием электронной почты;
- услуги : ксерокс, скан;
- услуги ресторанов и бара.

2.2.2. Администрация Гостиницы в случае обнаружения в номере забытых вещей принимает меры по возврату их владельцу.

2.2.3. Персонал Гостиницы имеет нагрудные знаки с указанием имени.

2.2.4. Книги замечаний и предложений находятся у метрдотелей ресторанов, в лобби - баре и у администратора в отделе приема гостей.

2.2.5. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного опьянения или под воздействием наркотических средств, не обслуживаются.

3. ПЛАТА ЗА ГОСТИНИЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

3.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по кредитным картам в Российских рублях.

К оплате принимаются банковские карты: Visa, Master Card, Diners Club, American Express, JCB, China Union Pay, МИР, Maestro.

При осуществлении расчетов с Гостем Гостиница выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

3.2. Плата за проживание в Гостинице взимается посуточно или в полном объеме на условиях предварительной оплаты согласно прейскуранту.

3.3. Цена номера включает налог на добавленную стоимость.

3.4. В Гостинице действует система единого расчетного часа (устанавливается в 12.00 часов дня для освобождения номеров; 15.00 часов дня для заезда).
3.5. Гостиницей установлена посуточная оплата проживания в номере. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Гостинице не предусмотрены. Минимальный тариф на проживание – стоимость номера за сутки.
3.6. Цена Номера и перечень Гостиничных услуг, входящих в цену номера, устанавливаются действующим соответствующим Прейскурантом гостиницы.
3.7. При размещении в Гостинице до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в Гостинице взимается доплата в размере 50% от стоимости номера, при этом, если период от времени заселения до установленного времени заезда составляет более 12 часов, доплата за ранний заезд взимается в размере 100% от стоимости номера. При выезде после расчетного часа в период с 12.00 до 18.00 часов взимается доплата в размере 50% от стоимости номера. При выезде после 18.00 – 100 % от стоимости номера.
3.8. При оплате за проживание и услуги по безналичному расчету Гостиница формирует счет, который передается Гостю, либо отправляется ему по факсимильной связи. Денежные суммы, указанные в счете, должны поступить на расчетный счет Гостиницы не позднее, чем за 3(трое) суток до заезда Гостей (если не существует иной договоренности с менеджером гостиницы на основании гарантийного письма клиента). В течение 5 (пяти) суток после выезда из Гостиницы Гостю отправляется по почте (посредством факсимильной связи) акт выполненных работ в двух экземплярах и счет-фактура. Окончательные расчеты между Гостиницей и Гостем производятся не позднее 3 банковских дней со дня выезда.
3.9. В случае, если одним и тем же гостем (лицом с одним и тем же Ф.И.О., одними и теми же контактными данными), как физическим так и юридическим лицом, на одни и те же даты бронируется от 2 (двух) номеров и более, любым способом, посредством любого источника бронирования (в том числе официальный сайт гостиницы www.parkhotelvn.ru, любые сайты для онлайн бронирования отелей, в отделе бронирования Гостиницы «Береста Парк Отель» и т.д., лицо осуществившее бронирование обязано связаться с Гостиницей «Береста Парк Отель» по телефону +7 (8162) 63-73-24, +7(8162) 63-73-22, +7(8162) 63-73-16 или направить на адрес электронной почты info@berestagroup.ru информацию о таком бронировании для подтверждения Гостиницей заезда и внесения полной (100%) предоплаты в срок не позднее 10 (десяти) дней с даты осуществления бронирования, а при осуществлении бронирования менее 10 дней до даты заезда, в срок не позднее 5 дней до даты заезда. В противном случае Гостиница оставляет за собой право аннулировать такое бронирование.
3.10. В случае аннуляции индивидуальной заявки на бронирование не позднее, чем за 1 сутки до заезда Гостей, денежные суммы, поступившие на расчетный счет Гостиницы в качестве оплаты за проживание, возвращаются Гостю в течение 30 банковских дней с момента аннуляции.
3.11. В случае аннуляции или частичной аннуляции заявки на бронирование менее чем за 1 сутки до заезда Гостей, а также в случае незаезда в Гостиницу (при наличии не аннулированной заявки), Гость оплачивает суточную стоимость каждого забронированного номера (простой).
3.12. Не взимается плата за завтрак для детей в возрасте до 6 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места в номере.

4. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

4.1. Электронный ключ от номера Гостю выдается администратором отдела приема гостей при оформлении проживания. При выезде из Гостиницы Гость сдает ключ администратору в отделе приема гостей.
4.2. По приглашению проживающих и согласованию с администрацией Гостиницы гости проживающих могут находиться в номерах с 7.00 до 23.00 часов.
4.3. Гостям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию Гостиницы, соблюдать санитарные нормы и общественный порядок.
4.4. В случае повреждения или утраты имущества Гостиницы Гость возмещает стоимость причиненного ущерба в размере, действующем в Гостинице на момент проживания.
4.5. Для Гостей Гостиницы недопустимо:
- создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих в Гостинице;
- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им пропуск и ключ от номера;
- хранить в номере громоздкие вещи, оружие, отравляющие и легко воспламеняющиеся вещества и материалы;
4.6. В целях личной безопасности и сохранности имущества Гостям гостиницы ***следует:***
- соблюдать Порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими правилами;
- при уходе из номера закрывать водозаборные краны и окна, выключать свет, радио, телевизор, холодильник, закрывать номер;
- соблюдать правила пожарной безопасности и санитарно-гигиенические нормы;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- при выезде из гостиницы произвести полный расчет за предоставленные услуги администратору-кассиру отдела приема гостей, а также сдать магнитную карту- ключ.
4.7. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением личных номеров постояльцев и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
4.8. Забытые вещи хранятся в течение 6 месяцев в соответствии с порядком, установленным в Гостинице.

5. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1 Гостиница, при условии соблюдения настоящих Правил, гарантирует Гостю, право пользования предоставляемыми Гостиницей услугами без каких-либо вмешательств со стороны Гостиницы или других лиц, заявляющих, что они действуют от имени или по поручению Гостиницы.
5.2 Гость принимает на себя обязательства по оплате оказываемых Гостиницей услуг, в том числе и по оформлению документов по регистрации иностранных граждан по месту временного пребывания, и несет ответственность за соблюдение настоящих Правил.
5.3. В остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, Гостиница и Гость руководствуются действующим законодательством.