

УТВЕРЖДАЮ:



ПРАВИЛА

проживания и предоставления гостиничных услуг в гостинице "Универсального спортивно-гостиничного комплекса им. В.И. Сапунова"

Настоящие Правила проживания и предоставления гостиничных услуг в гостинице «Универсального спортивно-гостиничного комплекса им. В.И. Сапунова» разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1(ред. от 28.12.2025 г.) «О защите прав потребителей», Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" № 132 от 24.11.1996г. (ред. от 23.07.2025г.), постановления Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и регулируют отношения по предоставлению гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – Гостиничные услуги) в Гостинице УСГК им. В.И. Сапунова.

Настоящие правила регламентируют порядок, условия и стандарты предоставления гостиничных услуг на территории гостиницы «УСГК им. В.И. Сапунова», в том числе, но, не ограничиваясь, порядок бронирования и аннулирования бронирования, правила проживания/пребывания.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Гостиница «Универсального спортивно-гостиничного комплекса им. В.И. Сапунова» (далее гостиница "УСГК") (Гостиница/Исполнитель) – Обособленное подразделение АО "Жигулевское пиво" (ИНН 635526630, ОГРН 1026300970354), осуществляющий деятельность в качестве гостиницы (№ С632024016772 в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии от 02.07.2025г.), расположена по адресу: 446320, Самарская область, Кинель- Черкасский район, с.Кротовка, ул. Полевая, 1Б.

Гость (Потребитель/Клиент) - физическое лицо, которое приобретает, заказывает, использует или намеревается приобрести или заказать гостиничные услуги для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе физическое лицо, для которого гостиничные услуги приобретены Заказчиком.

Заказчик - физическое или юридическое лицо, которое заключает соответствующий договор на предоставление гостиничных услуг в пользу Гостя от имени гостя или от своего имени и осуществляет оплату согласно этому договору (даёт гарантии, что касается оплаты согласно этому договору).

Посетитель – лицо, находящееся на территории Гостиницы и пользующееся услугами по приглашению Гостя, проживающего в Гостинице (с 10:00 до 22:00).

Служба приёма и размещения – это служба Гостиницы, занимающаяся приёмом, регистрацией, поселением и выпиской Гостей, оказанием им Дополнительных Гостиничных услуг.

Отдел бронирования – это служба занимающаяся бронированием номеров в Гостинице.

Гостиничные услуги - комплекс услуг по обеспечению временного размещение Гостя путём предоставления номера, в том числе дополнительные услуги. Гостиничные услуги состоят из основных и дополнительных услуг, которые предоставляются гостю при размещении в отеле.

Основные гостиничные услуги - комплекс услуг отеля, которые входят в стоимость номера и предоставляются Гостю согласно соответствующему договору.

Дополнительные услуги - услуги, которые не входят в стоимость номера и оказываются Гостю за дополнительную оплату.

Номер - отдельно меблированное помещение, состоящее из одной комнаты, оборудованной для временного проживания Гостя/Гостей.

Цена номера – стоимость временного проживания и основных услуг, определенных Гостиницей, оказываемых за единую цену.

Бронирование – предварительный заказ номеров, услуг и дополнительных услуг в Гостинице Гостем (Потребителем) или Заказчиком в определённом объёме, с целью использования услуг в обусловленные сроки конкретным Гостем или Группой гостей.

Подтверждение забронированных услуг - письменное подтверждение готовности Гостиницы исполнить заказанный Гостем или Заказчиком перечень основных и дополнительных услуг согласно заявке на бронирование, при условии их своевременной оплаты.

Аннулирование – отмена Гостем или Заказчиком гарантированного бронирования путем направления Гостем/Потребителем уведомления об отмене забронированных услуг на электронную почту usgk2017@yandex.ru.

Своевременное аннулирование - отказ Гостя/Заказчика от использования забронированных услуг до дня запланированного заезда.

Позднее аннулирование - отказ Гостя/Заказчика от использования забронированных услуг в день запланированного заезда, при котором с Гостя/Заказчика взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток проживания.

Неприбытие (не заезд) - фактическое неприбытие Гостя в отель в день заезда, при котором с Гостя/Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком) взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток проживания.

Дата заезда — дата прибытия Гостя в Гостиницу.

Дата выезда — дата выезда Гостя из Гостиницы.

Расчётный час - время, установленное Гостиницей для заезда и выезда Гостей (Потребителей).

Время заезда – с 12 часов 00 минут по местному времени на дату заезда.

Время выезда- до 10 часов 00 минут по местному времени на дату выезда.

Прейскурант – систематизированный перечень услуг по проживанию с указанием цен и категорий номеров, расположенный на официальном сайте АО "Жигулевское пиво" <https://www.samarabeer.ru/sport/>, а также в Службе приема и размещения гостиницы.

Официальный сайт – общедоступный ресурс в сети Интернет, принадлежащий Исполнителю и расположенный по адресу <https://www.samarabeer.ru/sport/>

Все остальные термины, используемые в настоящих Правилах, в отношении которых не приведено толкование, понимаются и применяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Гостиница внесена в Единый реестр объектов классификации в сфере туристской индустрии, номер реестровой записи С632024016772 "Без звезд".

1.2 Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

2. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

2.1 Гостиничные услуги предоставляются Гостиницей на основании Договора, заключаемого в письменной форме. Договор может быть заключен одним из нижеприведенных способов:

- путем двухстороннего подписания Договора на оказание гостиничных услуг по форме, разработанной и утвержденной Исполнителем, в согласованной Сторонами Договора редакции;
- путем получения Гостем / Заказчиком подтвержденной Исполнителем заявки на бронирование;
- путем оплаты Гостем / Заказчиком соответствующей суммы за услуги Исполнителя, при этом кассовый чек и заполненная Анкета гостя являются подтверждением заключения Договора на условиях, содержащихся в настоящих Правилах;

2.2 Гость / Заказчик, заключая договор на оказание гостиничных услуг, тем самым подтверждает, что получил от Исполнителя следующую достоверную и полную информацию касающуюся:

- Гостиницы / Исполнителя (наименование, регистрационные данные, адрес, контактный номер телефона, режим работы);
- сведений о категории Гостиницы, наименования аккредитованной организации, проводившей классификацию, даты и номере свидетельства, сроке его действия;
- сведений о категории номера, цене номера, площади номера;
- перечне основных услуг, входящих в цену номера;
- перечня и стоимости дополнительных услуг;
- периоде проживания в Гостинице;
- времени заезда и времени выезда (расчетном часе);
- сведений о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;
- формы и порядка оплаты гостиничных услуг;
- правил заезда в Гостиницу и порядке оформления проживания;
- правил пожарной безопасности и правил пользования электроприборами в номерах;
- правил внутреннего распорядка и пользования гостиничными услугами;
- правил посещения спортивного и тренажерного залов;
- работы находящихся на территории Гостиницы точек общественного питания и условий питания;
- порядка обработки персональных данных.

2.3 При заключении договора Гость самостоятельно ознакомляется с настоящими Правилами, Правилами внутреннего распорядка и пользования гостиничными услугами, Договором публичной оферты на оказание гостиничных услуг в гостинице "Универсального спортивно-гостиничного комплекса им. В.И. Сапрунова", которые размещены на стойке службы приема и размещения, а также опубликованы на официальном сайте Исполнителя: [https://www.samarabeer.ru/sport/..](https://www.samarabeer.ru/sport/)

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ

3.1 Гость / Заказчик при оформлении бронирования услуг Гостиницы может воспользоваться любым из нижеперечисленных способов:

1. Воспользоваться бронированием по запросу.
2. Отправить заявку на адрес электронной почты Гостиницы usgk2017@yandex.ru
3. Забронировать номер по телефону: 8-987-909-70-33

Заявка должна содержать следующую информацию:

- дата заезда и выезда из Гостиницы;
- количество бронируемых номеров необходимой категории;
- количество человек;
- ФИО Гостей и год рождения;

- данные плательщика (физического лица, организации, контактные телефоны)

Максимальный срок обработки Заявки - 2 часа с момента ее получения

Подтверждение бронирования:

Заявка считается подтвержденной после письменного или устного подтверждения от дежурного администратора Гостиницы с указанием номера брони. Подтверждение бронирования передается по электронной почте на адрес Заказчика, либо в устной форме по телефону.

Согласно ПП РФ № 1912 от 27.11.2025г. , исполнитель применяет в средстве размещения бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. Если заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, исполнитель возвращает заказчику (потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер (место в номере), но не более чем за сутки.

Исполнитель вправе отказать в заключение договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера (места в номерах).

Для изменения (или аннуляции) оформленной и подтвержденной брони необходимо обратиться -по телефону : 8-987-909-70-33

- или на электронный адрес : usgk2017@yandex.ru.

Бронь считается аннулированной при получении письменного (либо устного) подтверждения об аннуляции бронирования.

В случае неоплаты в срок заявленных в Заявке на бронирование номеров (мест в номерах) , Заявка автоматически аннулируется.

Возврат денежных средств

Для возврата денежных средств необходимо заполнить и отправить Заявление на возврат денежных средств по электронной почте : usgk2017@yandex.ru.

(Форма Заявления на возврат денежных средств находится на <https://www.samarabeer.ru/sport/>.)

Срок возврата денежных средств- от 3-х (трех) рабочих дней. В случае оплаты по безналичному расчету, возврат денежных средств будет осуществляться на указанный в Заявлении счет в течении 30 (Тридцати) календарных дней.

Стоимость услуг

Бронирование и оплата бронирования производится по ценам, указанным в Прейскуранте цен на услуги Гостиницы УСГК им. В.И. Сапрунова, действующем на момент бронирования.

Ответственность

Оформляя Заявку на бронирование, Заказчик/Гость соглашается с Правилами бронирования и аннуляции. В случае оформления Заказчиком/Гостем Заявки на бронирование действия Заказчика/Гостя расцениваются как принятие Правил бронирования и аннуляции, а так же Договора Публичной оферты, размещенных на официальном сайте Исполнителя <https://www.samarabeer.ru/sport/>.

4. ОПЛАТА ЗА РАЗМЕЩЕНИЕ И УСЛУГИ

4.1 После получения Гостем/Заказчиком уведомления о подтверждении бронирования и счета на оплату, Гость/Заказчик осуществляет оплату забронированных услуг в порядке и в сроки, установленные в настоящем разделе Правил. В случае отсутствия оплаты в установленные сроки либо поступления денежных средств в неполном объеме Отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления Гостя/Заказчика.

4.2 При бронировании предоплата должна поступить на расчетный счет Исполнителя/гостиницы в течение 5-ти (пяти) дней с момента выставления счёта.

4.3 В случае своевременного поступления полной или частичной (в размере стоимости не менее 50%) оплаты Гостиничных услуг Гостиница принимает на себя обязательства по ожиданию Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременной аннуляции бронирования, опоздания, не заезда или досрочного выезда с

Гостя/Заказчика взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток пребывания.

4.4 Для бронирований, сделанных по тарифам специальных предложений, условия оплаты, внесения изменений и аннуляции могут отличаться. При этом условия оплаты и аннуляции, указанные в специальных предложениях Исполнителя/Гостиницы, имеют превалярующее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Специальные предложения относятся только к заездам в Гостиницу спортивных команд на сборы, соревнования по боксу.

4.5 В случае, если по условиям бронирования предоплата забронированных услуг составила менее 100% от их стоимости, окончательный расчет Гость/Заказчик обязан осуществить в день заезда. При производстве окончательного расчета в расчет берется стоимость, указанная в Подтверждении бронирования.

4.6 Оплата за Гостиничные и дополнительные услуги Гостиницы, может осуществляться одним из следующих способов:

- оплата наличными денежными средствами на стойке приема и размещения;
- безналичная оплата банковской картой на стойке приема и размещения;
- безналичная оплата банковским переводом на расчетный счет на основании выставленного счета.
-

4.7 В Гостинице установлена посуточная оплата проживания. Почасовая оплата в Гостинице не предусмотрена.

4.8 Исполнитель/Гостиница оставляет за собой право в одностороннем порядке, без предварительного уведомления Гостя/Заказчика, изменять стоимость Гостиничных и дополнительных услуг, оказываемых на территории Гостиницы. При этом стоимость считается измененной с момента опубликования информации о новых ценах на сайте Исполнителя.

4.9 Стоимость Гостиничных услуг становится фиксированной для Гостя/Заказчика и не подлежит изменению с момента подтверждения Исполнителем/Гостиницей заявки на бронирование, содержащей все необходимые данные, согласно настоящим Правилам, при условии последующей оплаты Гостиничных услуг Гостем/Заказчиком в порядке и сроки, установленные уведомлением о подтверждении бронирования и/или настоящими Правилами, и/или заключенным Договором.

4.10 В случае несоблюдения условий, определенных в п.4.9 настоящих Правил, получение Исполнителем/Гостиницей заявки на бронирование не становится основанием для фиксации стоимости Гостиничных и дополнительных услуг.

4.11 Фиксированная стоимость Гостиничных услуг действует в течение всего срока, указанного в подтверждении бронирования. В случае продления срока оказания Гостиничных услуг применяются цены, действующие на момент подтверждения продления.

4.13 При проживании не более суток (24 часа) оплата производится за полные сутки проживания независимо от расчетного часа.

5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

5.1 Режим работы Гостиницы – 24 (двадцать четыре) часа в сутки, без выходных дней, в том числе Гостиница обеспечивает круглосуточное оформление прибывающих (при наличии свободных номеров в Гостинице) и убывающих из Гостиницы Гостей.

5.2 Минимальный предельный срок пребывания в Гостинице Гостей – не менее одних гостиничных суток, определяемых в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом), установленным в Гостинице. Максимальный предельный срок проживания в Гостинице не установлен.

5.3 Заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
- г) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- д) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время (применяется в случае заселения потребителей в тип средства размещения "гостиница").

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в [пункте 18](#) настоящих Правил, заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.

В случае использования Исполнителем/Гостиницей единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", заселение Заказчика/Гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, в Гостиницу также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы в случае, предусмотренном пунктом 24 Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в РФ, либо при условии представления таким потребителем сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией либо с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в пункте 19 Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в РФ, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения (далее - согласие).

В случае использования Исполнителем/Гостиницей единой биометрической системы или многофункционального сервиса обмена информацией, заселение в Гостиницу осуществляется при выполнении одного из следующих условий:

а) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия осуществляются с использованием единой биометрической системы;

б) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина осуществляются с использованием единой биометрической системы и на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

в) представление посредством многофункционального сервиса обмена информацией или с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия и на основании свидетельства о рождении такого несовершеннолетнего гражданина;

г) представление сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении такого несовершеннолетнего гражданина, посредством многофункционального сервиса обмена информацией и на основании документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в пункте 19 Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в РФ, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

Заселение в Гостиницу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в пункте 19 Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в РФ, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия.

В случае использования Исполнителем/Гостиницей единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы или при условии представления сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), посредством многофункционального сервиса обмена информацией или с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", а в отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) - при условии представления согласия.

Заселение потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

а) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

б) документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с

- международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- в) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- г) вида на жительство лица без гражданства;
- д) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 22 Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в РФ документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

В случае принятия Исполнителем/Гостиницей решения об использовании единой биометрической системы в целях заселения в Гостиницу потребителей Исполнитель:

- а) обеспечивает идентификацию и (или) аутентификацию Заказчика/гостя с использованием единой биометрической системы;
- б) получает из единой биометрической системы имеющиеся в ней сведения о Заказчике/госте, необходимые для его заселения в средство размещения и его регистрации по месту пребывания в соответствии с пунктом 25 Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в РФ, в случае получения из единой биометрической системы информации о соответствии представленных биометрических персональных данных Заказчика/Гостя соответствующим векторам единой биометрической системы, а также о степени взаимного соответствия указанных биометрических персональных данных и векторов единой биометрической системы, достаточной для проведения идентификации и (или) аутентификации потребителя.

Регистрация Заказчика/Гостя, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в средстве размещения 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". Постановка Заказчика/Гостя, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в средстве размещения 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".

5.7 После прохождения процедуры оформления по заселению, работник Службы приема и размещения выдает Заказчику/Гостю ключ-карту от гостиничного номера. Ключ-карта является собственностью Гостиницы и подлежит возврату Заказчиком/Гостем по окончании срока пребывания.

6. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

6.1 Заказчик/Гость обязан:

соблюдать требования настоящих Правил и Правил внутреннего распорядка и пользования гостиничными услугами

- предупредить администрацию Гостиницы об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг в Гостинице,

включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, сердечно-сосудистые заболевания, проблемы опорно-двигательного аппарата, расстройства центральной нервной системы и другие.

- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Гостиницы (ст. 33 Федерального закона №52-ФЗ от 30.03.1999 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»);

- соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Конфликт-меню Гостиницы.

- соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в гостиничном номере;

- в случае обнаружения возгорания в номере или на территории Гостиницы немедленно сообщить об этом любому сотруднику Гостиницы;

- при выходе из номера закрыть окна, балконные двери, водопроводные краны, выключить свет и электроприборы;

- в течение всего времени нахождения в Гостинице иметь при себе ключ-карту;

- не оставлять ключ-карту в электронном замке при уходе из гостиничного номера;

- не оставлять гостиничный номер открытым;

- в случае утери ключ-карты незамедлительно проинформировать сотрудников стойки приема и размещения;

- не оставлять личные вещи без присмотра. При необходимости воспользоваться сейфом, расположенным на стойке регистрации;

- при обнаружении пропажи или повреждения личных вещей немедленно сообщить дежурному администратору;

- соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры гостиницы: заведений общественного питания, спортивного и тренажерного залов;

- не оставлять без присмотра детей в период всего срока проживания в Гостинице. Ответственность за безопасность и сохранность здоровья и жизни детей (лиц, не достигших 18-летнего возраста) на территории Гостиницы несут исключительно родители или законные представители (тренеры);

- в случае приглашения посетителя в свой гостиничный номер и нахождения в нем посетителя после 22:00, зарегистрировать его на стойке службы приема и размещения и произвести доплату за проживание. В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации посетителя, ответственность за действия посетителя в полном объеме несет Гость;

- оплачивать счета за оказываемые Исполнителем/Гостиницей услуги в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;

- своевременно освободить номер по истечении срока проживания, при выезде сдать ключ от номера дежурному администратору и произвести окончательный расчёт за проживание и предоставленные дополнительные услуги, вернуть любое имущество Гостиницы, находящееся в распоряжении Гостя.

6.2 Гостям запрещено:

- приносить и хранить в номере и на территории Гостиницы взрывчатые, горючие и легковоспламеняющиеся материалы, токсичные, наркотические, радиоактивные и взрывчатые вещества, любые виды огнестрельного и холодного оружия;

- находиться на территории Гостиницы и инфраструктурных объектов (спортивный, тренажерный залы) в состоянии наркотического, алкогольного опьянения;

- осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры, использовать пиротехнические изделия, шумовые и осветительные эффекты, а также иным образом нарушать покой Гостей, проживающих в других номерах Гостиницы;

- курить на территории Гостиницы, в том числе в номерах и иных помещениях и зонах общего пользования, кроме специально отведенных мест для курения. При выявлении факта курения Гость обязан оплатить компенсацию за проведение комплекса мероприятий по удалению из помещений запаха табака;

- находиться в местах общественного питания в халатах, нижнем белье, а также в неопрятной или грязной одежде и обуви;

- пользоваться электронагревательными приборами, не имеющими отношения к комплектации номера;

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать третьим лицам карту-ключ от номера;

- осуществлять профессиональную фото- и видеосъемку без предварительного письменного согласования с Исполнителем/Гостиницей (кроме фото- и видеосъемки, проводимой Гостями – физическими лицами для использования исключительно в семейно-бытовых целях);

- осуществлять перестановку имущества Исполнителя/Гостиницы, в том числе перестановку мебели в номере и местах общего пользования;

- нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения.

- хранить любые виды огнестрельного и/или холодного оружия.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ/ГОСТИНИЦЫ

7.1 Исполнитель/Гостиница обязан:

По просьбе Заказчика/Гостя без дополнительной платы обеспечить следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи;

- б) доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;

- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;

- г) побудка к определенному времени;

- д) пользование тонометром;

- е) иные услуги по усмотрению Исполнителя.

- при оформлении бронирования информироватьGuestов о предоставляемых основных и дополнительных услугах Гостиницы, условиях их приобретения и оплаты в соответствии с утвержденным Прейскурантом;

- обеспечить готовность номера для заселения, комплектацию и исправность оборудования в номере;

- обеспечить полное соответствие качества предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации, санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;

- своевременно реагировать на просьбыGuestов, принимать меры по оперативному устранению поломок и аварий в номерах Гостиницы, а при невозможности устранить поломку или аварию – предложитьGuestу другой номер такой же категории;

- обеспечить наличие в каждом номере Гостиницы копии настоящих Правил, Правил пожарной безопасности и плана эвакуации на случай пожара, инструкции о действиях в случае пожара и в иных экстремальных условиях, а также телефонный справочник с номерами служб Гостиницы;

- обеспечить конфиденциальность информации оGuestах и Посетителях Гостиницы, согласно законодательству Российской Федерации, хранить персональные данные Заказчиков/Guestов на бумажных и электронных носителях, обеспечивая их сохранность;

- предоставить по первому требованию гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на стойке регистрации Гостиницы.
- в случае обнаружения забытых Гостем в номере вещей немедленно уведомить об этом владельца вещей.

- В случае обнаружения забытых вещей в местах общего доступа, составить опись вещей комиссией в составе не менее трех представителей Гостиницы и сдать на хранение в комнату забытых вещей. Забытые вещи сохраняются в Гостинице на протяжении шести месяцев, после чего утилизируются, о чём составляется акт определенной формы.

- Исполнитель/Гостиница отвечает за причинение вреда здоровью Заказчику/Гостю Гостиницы только в случае судебного доказательства наличия нарушения норм безопасности Гостиницей и причинно-следственной связи с нанесением вреда здоровью Заказчика/Гостя.

7.2 Гостиница вправе:

- сотрудники Гостиницы вправе заходить в номер с целью уборки номера, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил;
- проверять наличие у Гостей гостевых карт-ключей;
- проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Гостиницы в рабочие дни и в дневное время (с 9:00 до 13:00 часов и с 15:00 до 18:00 часов по местному времени). Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуаций, стихийных бедствий, аварийных ситуаций;
- произвести замену предоставленного Гостю номера и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем номера в случае необходимости осуществления в занимаемом Гостем номере экстренных ремонтных работ, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, препятствующих его нормальному и безопасному использованию;
- отказать в предоставлении услуг проживания лицам при возникновении подозрений, что данные лица находятся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или под действием психотропных препаратов;
- отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и потребовать досрочного выселения из Гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, нарушение Гостем правил общественного порядка, угрожающее жизни и здоровью других Гостей и персонала Гостиницы;
- в одностороннем порядке изменять цены (стоимость) и условия бронирования Гостиничных услуг во время действия настоящего Договора. Измененные цены (стоимость) Гостиничных услуг и условия бронирования не действуют в отношении заявок, по которым у Гостя / Заказчика имеется подтвержденная Гостиницей заявка на бронирование, при условии наличия 100% оплаты данной заявки со стороны Гостя/Заказчика.
- в случае истечения срока временного проживания и при отсутствии оплаты продления временного проживания в установленное Гостиницей время, а также в случае отсутствия Гостя в гостиничном номере, Гостиница имеет право самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, собрав комиссию из работников службы приема и размещения и администрации Гостиницы, составив об этом соответствующий акт-опись имущества Гостя.
- на всей территории Гостиницы (за исключением номерного фонда, душевых зон и туалетов) в целях безопасности Гостей и контроля качества предоставления услуг ведется круглосуточное видеонаблюдение и может вестись видеозапись, в том числе со звуком. Материалы видеонаблюдения могут быть использованы Гостиницей: в качестве доказательств в отношении действий (бездействий) работников Гостиницы, а также иных лиц, находящихся на территории Гостиницы; в качестве дополнительных доказательств к показаниям работников Гостиницы, предоставленным правоохранительным и судебным органам. Гость принимает к сведению и не возражает против использования в помещениях Гостиницы систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

8. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

8.1 В Гостинице запрещено:

- Пользоваться в номере неисправными электрическими приборами (кофейниками, утюгами, кипятильниками). В случае обнаружения неисправности, необходимо немедленно проинформировать администрацию.
- Курить в номере, пользоваться кальяном, электронными испарителями.
- Уходя из номера, оставлять включенными телевизор, кондиционер, лампы освещения.
- Недопустимо накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала.
- Недопустимо приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.
- Использовать не по назначению средства пожаротушения.
- Без необходимости открывать пожарные щиты.
- Если Вы прибыли в гостиницу в первый раз, постарайтесь хорошо запомнить расположение выходов и лестниц и ознакомиться с правилом эвакуации.

8.2 В случае пожара в вашем номере:

- Немедленно сообщите о случившемся в пожарную часть по телефону «101», «112».
- Немедленно сообщите о пожаре дежурному администратору. Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь, не запирая её на замок, активируйте систему пожарной сигнализации, включив ручной пожарный извещатель.
- Покиньте Ваш номер, заберите личные вещи и документы.
- Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

9.1 В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать незамедлительного устранения недостатков оказываемых услуг. В случае если в момент пребывания Гостя в Гостиницу, Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Исполнителя, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых услуг в письменной форме с приложением соответствующих доказательств и направить их заказным письмом по адресу: 446320, Самарская область, Кинель-Черкасский район, с. Кротовка, ул. Полевая, 1 Б.

Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

9.2 Книга отзывов и предложений находится на стойке регистрации с информацией для потребителей. Требования и жалобы рассматриваются в течение 10-ти дней со дня подачи.

9.3 В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации, а также принятыми в соответствии с настоящими Правилами иными локальными актами Исполнителя/Гостиницы.

9.4 При оказании третьими лицами услуг на территории Гостиницы, все претензии по поводу качества оказания данных услуг предъявляются Гостем непосредственно в адрес третьих лиц.

9.5 Исполнитель/Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

9.6 Исполнитель/Гостиница в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие

недостатков при оказании услуг, при условии соблюдения Гостем настоящих Правил. В случае несоблюдения настоящих Правил и наступления негативных последствий для Гостя, Исполнитель/Гостиница ответственности за такие последствия не несет.

9.7 В случае необходимости госпитализации Гостя и/или его ребенка в лечебные учреждения оплата за нахождение в стационаре лечебных учреждений производится за счет средств ОМС, частных медицинских учреждений – за счет полиса ДМС, при отсутствии полиса – за собственные средства Гостя (его законного представителя) либо за средства иного лица, действующего в интересах Гостя.

9.8 Гостиница не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные на территории Гостиницы. В случае порчи или утери имущества Гостиницы Гость обязан компенсировать нанесенный Исполнителю/Гостинице материальный ущерб в размере, определяемом Исполнителем/Гостиницей с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт, и/или покупку. Кроме того, Гость обязан возместить Исполнителю/Гостинице все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества Гостиницы.

9.9 Несоблюдение Правил и мер безопасности, в т.ч. нахождение в месте оказания услуг в алкогольном, наркотическом опьянении, употребление алкогольных, наркотических веществ во время предоставления услуг дает право Исполнителю/Гостинице отказать Гостю в предоставлении услуг, что влечет за собой утрату права требовать предоставления услуги.

9.10 Материальную и иную ответственность за действия несовершеннолетних детей несут родители или законные представители (тренеры).

9.11 Родители или законные представители (лица, их заменяющие, тренеры) обязаны принимать меры по недопущению нахождения детей от 0 лет до совершеннолетия в общественных местах без сопровождения родителей или законных представителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц.

9.12 Гостиница не несет ответственности за вред, причиненный Исполнителем/Гостиницей в результате оказания услуг, в том числе за жизнь и здоровье Гостей/Посетителей, в связи с невыполнением Гостем/Посетителем обязанности информировать Исполнителя/Гостиницу о проблемах со здоровьем согласно настоящих Правил.

9.13 Исполнитель/Гостиница не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств если таковые явились результатом действия обстоятельств непреодолимой силы.

9.14 Граждане Российской Федерации, граждане иностранных государств, лица без гражданства, заселяющиеся в Гостиницу, являются субъектами персональных данных в понимании Федерального закона №152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных». Исполнитель/Гостиница осуществляет обработку персональных данных Гостей / Посетителей.

9.15 Исполнитель/Гостиница вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание услуг, отказать в поселении, отказать в предоставлении услуг, осуществить выселение Гостя в случаях нарушения Гостем порядка проживания, установленного настоящими Правилами, в том числе, но не ограничиваясь, в случаях:

- несоответствие документов Гостя требованиям действующего Законодательства Российской Федерации и настоящим Правилам;
- несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги;
- причинения материального ущерба Исполнителю/Гостинице;
- нарушения правил безопасности, установленных настоящими Правилами и законодательством РФ;
- проявление в отношении персонала и других Гостей агрессивных действий, угрожающих безопасности, здоровью или имуществу других Гостей;
- пребывание Гостя в состоянии наркотического и алкогольного опьянения в общественных зонах Гостиницы;
- выявления лиц с подозрением на инфекционные заболевания, в соответствии с Федеральным законом №52-ФЗ от 30.03.1999г. «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

9.16 При одностороннем прекращении договора, вызванном нарушениями Правил, возврат средств, внесенных Гостем/Заказчиком за Гостиничные услуги, полученные Гостем к моменту принудительного выселения, производится в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. Исполнитель/Гостиница оставляет за собой право удержать с принудительно выселенного Гостя реальные подтвержденные убытки, которые Исполнитель/Гостиница понесли в связи с нарушением Гостем настоящих Правил и Правил внутреннего распорядка и пользования гостиничными услугами в УСГК им. В.И. Сапунова.

Разработал:

Директор УСГК им. В.И. Сапунова
ОП АО «Жигулевское пиво»



М.В. Сухочева

Согласовано:

Ведущий юрисконсульт
по общеправовым вопросам
и договорным отношениям



Ю.Н.Павлушкина