

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом директора  
ГАУ «ЦИК СО» № 103  
от 29 ноября 2016 года

**Положение**  
**о гостинице «Жигулевская Долина»**

г. Тольятти  
2016 год

## 1. Общие положения

1.1. Правила проживания в гостинице «Жигулевская долина» (далее – Правила) устанавливают порядок проживания в гостинице «Жигулевская Долина», правила пользования имуществом, предназначенным для оказания гостиничных услуг, объем предоставляемых гостиничных услуг и ответственность сторон.

Деятельность гостиницы регулируется настоящими Правилами, правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085, иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Основные термины, используемые в настоящих Правилах:

**Гостиница** - имущественный комплекс, предназначенный для предоставления гостиничных услуг, включающий в себя: здание, расположенное по адресу: Самарская область, г. Тольятти, Южное шоссе, 165-Б, и имущество, предназначенное для оказания гостиничных услуг, находящееся в здании.

**Гостиничные услуги** - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем.

Комплекс гостиничных услуг состоит из:

а) услуг по предоставлению номеров (предоставление номера), которые включают в себя: размещение в номере в течение определенного срока, текущую уборку номера, питание – завтрак: шведский стол.

б) дополнительных услуг, которые включают в себя: вызов скорой помощи, других специальных служб; пользование медицинской аптечкой; доставку в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении; побудку к определенному времени; предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

в) иные услуги по усмотрению исполнителя.

Номерной фонд Гостиницы состоит из номеров: люкс, джуриор-сюит, номеров 1 категории одноместных, номеров 1 категории двухместных. Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями, предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания в Гостинице..

**Исполнитель** – государственное автономное учреждение Самарской области «Центр инновационного развития и кластерных инициатив» (ИНН 6315856452).

**Гость (постоялец)** – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Заказчик** – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу гостя (постояльца).

Термин гостиница в настоящих Правилах употребляется в равной степени в зависимости от смысла, как для обозначения имущественного комплекса, так и для обозначения исполнителя.

1.3. Настоящие Правила, а также правила пожарной безопасности размещены для сведения гостей в номерах и на стойке приема и размещения гостей.

1.4. Выполнение настоящих Правил обязательно для гостей, персонала гостиницы. Иных лиц, находящихся в гостинице.

## 2. Бронирование номеров в гостинице

2.1. Администрация гостиницы производит бронирование номеров в гостинице круглосуточно. Администрация принимает заявки на бронирование от Заказчиков в письменной форме с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также предоставленных лично.

При бронировании размещения или при свободном поселении гость выбирает категорию номера. Право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, и предоставляемого для размещения гостю, остается за администрацией гостиницы.

2.2. Для осуществления бронирования номеров в гостинице необходимо предоставить следующую информацию.

Для бронирования физическими лицами:

- а) фамилия, имя, отчество гостя (-ей);
- б) дата и время заезда и выезда;
- в) категория и количество номеров;
- г) форма оплаты;
- д) контактные данные (телефон, адрес электронной почты).

Для бронирования юридическими лицами:

- а) заявка на бронирование.

Заявка на бронирование номеров в гостинице принимается на фирменном бланке юридического лица с обязательным указанием реквизитов (полное наименование организации, юридический и почтовый адреса, ИНН, КПП, расчетный счет) за подписью руководителя или иного уполномоченного представителя организации.

В заявке должны быть указаны:

- а) фамилия, имя, отчество гостя (-ей);
- б) дата и точное время заезда и выезда;
- в) категория и количество номеров;
- г) форма оплаты (по безналичному расчету, кредитной картой, наличными);
- д) контактное лицо (телефон, факс, адрес электронной почты).

При последующем изменении заявки на бронирование заказчик предоставляет гостинице сведения не позднее, чем за 3 (трое) суток до момента поселения при размещении более 10 человек, и за сутки - при размещении до 10 человек. При нарушении указанных сроков администрация гостиницы не гарантирует наличие свободных мест.

В случае, если оплата будет производиться наличными или кредитной картой гостя, необходимо чтобы в заявке было указано: «В случае не заезда или поздней аннуляции брони (менее суток) оплату штрафа в размере стоимости одних суток проживания гарантируем».

В случае если оплата будет производиться по безналичному расчету, необходимо чтобы в заявке было указано: «Оплату по безналичному расчету гарантируем. В случае не заезда или поздней аннуляции брони (менее суток) оплату штрафа в размере стоимости одних суток проживания гарантируем».

При безналичной форме оплата должна поступить на счет исполнителя, не позднее, чем за 1 (один) сутки до даты заезда. Если оплата безналичным переводом не произведена, по письменному согласованию сторон, возможно изменение формы оплаты на наличный расчет, в противном случае гостиница оставляет за собой право аннулировать бронирование и/или отказать гостю в заселении.

2.3. После получения гостиницей заявки на бронирование, она может иметь один из следующих статусов:

2.3.1. *Неподтвержденная заявка.*

Заявка считается неподтвержденной:

а) в случае направления гостиницей письменного или устного уведомления об отказе в бронировании с указанием причины отказа.

б) в случае, если заказчик не получил от гостиницы письменного или устного подтверждения бронирования в период более, чем 24 часа с момента отправления заявки.

2.3.2. *Подтвержденная заявка.*

Заявка считается подтвержденной после получения письменного подтверждения гостиницы с указанием номера брони.

Подтвержденные заявки имеют два статуса:

а) *гарантированное бронирование* — заявка получает такой статус, если услуги заранее оплачены.

При данном бронировании гостиница гарантирует предоставление номера на период всего оплаченного срока. Номер будет зарезервирован в течение 1 (одних) суток (до 12:00 следующего дня), независимо от того приехал гость или нет. В случае сохранения брони и не заезда гостя, гостиница не возвращает денежные средства в размере равном стоимости проживания 1 (одних) суток в данной категории номера по подтвержденному тарифу.

б) *негарантированное бронирование* — заявка получает такой статус, если услуги оплачиваются при заселении.

Если гость не разместился в гостинице до 23:50 часов текущих суток, бронь аннулируется автоматически без предварительного уведомления гостя.

2.4. Для изменения информации в подтвержденной заявке необходимо обращение в гостиницу посредством телефонной ((8482)93-00-63) или электронной (otelgp@gmail.com) связи с письменной или устной просьбой о внесении изменений с указанием номера брони.

Изменения считаются подтвержденными после получения заказчиком письменного подтверждения гостиницы. Гостиница может отказать в просьбе о внесении изменений, если они невозможны.

2.5. *Отмена (аннуляция) бронирования.*

Отмена брони происходит только по инициативе лица, осуществившего бронирование.

Для аннуляции брони необходимо обратиться в гостиницу посредством телефонной (8482) 93-00-63) или электронной (otelgp@gmail.com) связи не позднее, чем за сутки до даты предполагаемого заезда

Отмена бронирования в день предполагаемого заезда осуществляется согласно статусам заявки:

а) при негарантированном бронировании аннуляция брони производится в 23.50 текущих суток без предварительного уведомления гостя (-ей), если гость(-и) не зарегистрировался (-ись) в гостинице до данного времени. Восстановление аннулированной брони и заезд позднее часа отмены возможен при наличии мест и при оплате гостем простоя номера (в размере равном стоимости проживания одних суток по подтвержденному тарифу).

б) при гарантированном бронировании аннуляция брони происходит путем обращения в гостиницу не позднее, чем за сутки до даты заезда, с письменной просьбой об отмене

бронирования и указанием номера брони. Бронь считается аннулированной после получения письменного подтверждения от гостиницы об аннуляции брони.

### **3. Порядок предоставления гостиничных услуг**

3.1. Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

3.2. Гостиница оказывает гостиничные услуги гостю в течение срока, согласованного с гостиницей в установленном настоящими Правилами порядке.

Расчетным часом в гостинице является 12.00 текущих суток по Самарскому времени (МСК+1).

Заезд и размещение гостей осуществляется не ранее 14:00 текущих суток по Самарскому времени (МСК+1).

Ранний заезд (до расчетного часа) возможен только по предварительному согласованию с гостиницей.

По истечении согласованного срока пребывания в гостинице гость обязан освободить занимаемый номер.

При намерении продлить срок проживания гостю необходимо сообщить об этом в администратору гостиницы до расчетного часа. Продление пребывания возможно только при наличии свободных номеров.

3.3. Для размещения в гостинице гость предоставляет следующие документы:

3.3.1. Гражданин РФ:

а) паспорт,

а при его отсутствии один из следующих документов, удостоверяющих личность:

б) свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;

в) заграничный паспорт - для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации;

г) удостоверение личности - для военнослужащих (офицеров, прапорщиков, мичманов);

д) военный билет - для солдат, матросов, сержантов и старшин, проходящих военную службу по призыву или по контракту;

е) справка об освобождении из мест лишения свободы - для лиц, освободившихся из мест лишения свободы;

ж) служебное и командировочное удостоверение - для судьи, сотрудников органов внутренних дел, Федеральной службы безопасности Российской Федерации, Федеральной пограничной службы Российской Федерации, прокуратуры, органов юстиции, таможни, налоговой полиции, внешней разведки, Федерального агентства правительственной связи и информации при Президенте Российской Федерации, военнослужащих Вооруженных Сил Российской Федерации и других войск, находящихся в командировке;

з) иные, выдаваемые органами внутренних дел документы, удостоверяющие личность гражданина.

3.3.2. Иностранный гражданин:

3.3.2.1. Иностранный гражданин, прибывший в Российскую Федерацию в порядке, не требующем получения визы:

а) паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором

Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

б) миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину миграционной карты.

Срок временного пребывания иностранного гражданина, прибывшего на территорию Российской Федерации в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом № 115-ФЗ от 25.07.02 «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в Российской Федерации (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

3.3.2.2. Иностраный гражданин, прибывший в РФ в порядке, требующем получения визы:

а) паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

б) миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина на территорию Российской Федерации или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;

в) документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»).

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы.

3.3.2.3. Иностраный гражданин, являющийся лицом без гражданства, предъявляет один из документов:

а) документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

б) разрешение на временное проживание;

в) вид на жительство;

г) иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства. (ст. 10 Федерального закона №115-ФЗ от 25.07.02).

3.4. После заполнения адресного листа, гостиница осуществляет регистрацию гостя и выдает ему ключ, обеспечивающий доступ в номер на оплаченный период проживания.

При отсутствии наличия свободных одноместных номеров 1 категории, не готовых к заселению по техническим причинам, администрация гостиницы оставляет за собой право размещать гостей в двухместных номерах 1 категории по цене одноместного размещения.

3.5. В случае временного выезда из гостиницы гость, не заявивший об этом сотрудникам гостиницы, и предварительно не уплативший время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.

3.6. При выезде гостя из гостиницы последнему передаются отчетные документы. По просьбе заказчика отчетные документы могут быть переданы непосредственно заказчику.

К отчетным документам относятся:

- а) акт оказанных услуг;
- б) счет;
- в) кассовый чек,
- г) карточка гостя,
- д) анкета формы № 5 (для граждан РФ),
- е) отрывной талон уведомления о прибытии (для иностранных граждан).

Состав отчетных документов, передаваемых при выезде гостя, определяется гостиницей самостоятельно в зависимости от способа оплаты гостиничных услуг и заказчика (юридическое или физическое лицо).

Отчетные документы могут передаваться с помощью почтового отправления по адресу, указанному в заявке, либо лично.

#### **4.Порядок оплаты услуг гостиницы**

4.1. Оплата услуг гостиницы производится путем оплаты цены номера (места в номере) и дополнительных услуг, не входящих в стоимость номера.

Цена номера устанавливается на основании утвержденного прейскуранта.

Плата за номер производится в соответствии с единым расчетным часом – с 12:00 текущих суток по Самарскому времени (МСК +1).

Оплата производится любым из перечисленных ниже способов:

- за наличный расчет;
- платежной банковской картой;
- безналичный расчет (путем перечисления на счет исполнителя).

Гостиница принимает оплату только в российских рублях.

Платежи, произведенные кредитной картой, снимаются в российских рублях. Гостиница не несет ответственности за курсы валют и комиссионные сборы, применяемые банками и компаниями кредитных карт.

4.2. При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

В случае задержки выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- расчетное время с 12:00 по Самарскому времени (МСК +1) до 18:00 по Самарскому времени (МСК +1)- почасовая оплата;
- расчетное время с 18:00 по Самарскому времени (МСК +1) до 22:00 по Самарскому времени (МСК +1) - оплата за половину суток проживания;
- расчетное время с 22:00 по Самарскому времени (МСК +1) до 12:00 по Самарскому времени (МСК +1)- оплата за полные сутки проживания;

В случаи раннего заезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- расчетное время с 00:00 по Самарскому времени (МСК +1) – 09:00 по Самарскому времени (МСК +1) – оплата за половину суток проживания.

- расчетное время с 09:00 по Самарскому времени (МСК +1) – 14:00 по Самарскому времени (МСК +1) – почасовая оплата.

4.3. В случае выезда гостя из номера, ранее оплаченного срока, возврат денег осуществляется по письменному заявлению заказчика с указанием времени выезда.

В случае, если гость покидает гостиницу раньше даты выезда, указанной в анкете гостя, и не предупреждает о раннем выезде за 24 часа до выезда, гостиница взимает неустойку в размере 100% со стоимости 1 (одних) суток проживания в данной категории номера.

При почасовой оплате за номер и в случае раннего выезда плата за оплаченные часы не возвращается.

4.3. Денежные средства, уплаченные заказчиком за номер, возвращаются в день расторжения договора или в другой срок, но не позднее, чем в течение 7 (семи) дней со дня предъявления соответствующего требования путем подачи заявления.

Возврат денежных средств в случае форс-мажорной ситуации рассматривается индивидуально.

4.4. Не взимается плата за проживание в Гостинице детей в возрасте до 7 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного или дополнительного места в номере.

4.5. Гостю предоставляются без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставку в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении;
- г) побудку к определенному времени;
- д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

4.5. Гостю, по его желанию, оказываются дополнительные платные услуги по ценам, в соответствии с действующим в гостинице прейскурантом.

4.6. В Гостинице предоставляются следующие скидки на гостиничные услуги:

№	Категория	Размер скидки	Примечания
	i	ii	iii
1.	Резиденты Технопарка «Жигулевская долина»	10% (при наличии данных, подтверждающих включение в реестр резидентов Технопарка «Жигулевская долина» и заявления на Гостя)*	Скидка предоставляется на каждого Гостя, соответствующего требованиям, указанным в столбце ii
2.	Резиденты особой экономической зоны	10% (при наличии данных, подтверждающих включение в реестр резидентов ОЭЗ и заявления на Гостя.)*	Скидка предоставляется на каждого Гостя, соответствующего требованиям, указанным в столбце ii
3.	Юридические лица	10% (при достижении общей суммы оплаты бронирования номеров 30 000 (тридцать тысяч) рублей на основании акта сверки)*	Скидка предоставляется Заказчику, при наличии обстоятельств, указанных в столбце ii. При определении общей суммы



			оплаты за бронирование в расчет принимается период с даты поступления первой оплаты за проживание до даты расчета
4.	Юридические и/или физические лица	30% (при наличии документов, подтверждающих, что Гость (постоялец) является участником мероприятия, проводимого по инициативе государственного или муниципального органа власти либо их подведомственных учреждений, при условии полной загрузки гостиницы (100% бронирования всех свободных номеров) на определенную дату заезда	Скидка предоставляется на каждого Гостя, соответствующего требованиям, указанным в столбце ii
5.	Юридические и/или физические лица	10% (при наличии документов (писем, заявлений, и т.п.), подтверждающих, что Гость прибыл в гостиницу по приглашению резидента Технопарка «Жигулевская долина».	Скидка предоставляется на каждого Гостя, соответствующего требованиям, указанным в столбце ii

\*скидки не суммируются.

4.7. Проживание в кредит в Гостинице не предоставляется.

### **5. Права и обязанности лиц, проживающих в гостинице**

5.1. Права и обязанности лиц, проживающих в гостинице установлены в Правилах проживания в гостинице «Жигулевская долина».