

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГАУ «ЦИК СО»
от 25.01.2024 № 15

Положение
о Гостинице «Жигулевская Долина»

г. Тольятти
2024 год

1. Общие положения

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

Деятельность Гостиницы регулируется настоящим Положением, Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Основные термины, используемые в настоящих Правилах:

Гостиница – средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утверждённым Правительством Российской Федерации. Местонахождение гостиницы, расположенное по адресу: Самарская область, г. Тольятти, Южное шоссе, 165-Б.

Гостиничные услуги – комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждёнными Правительством Российской Федерации от 18.11.2020 г. № 1853, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами.

Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и настоящим Положением, в зависимости от вида и категории гостиницы.

Номерной фонд Гостиницы состоит из номеров: люкс, джуниор-сьюит, 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.

В инфраструктуру Гостиницы включен зал активного отдыха.

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

Потребитель (далее – гость), физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Заказчик – физическое, юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу гостя.

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. Настоящее Положение, Правила проживания в гостинице, а также Правила пожарной безопасности размещены для сведения гостей в номерах и на стойке приема и размещения гостей.

1.4. Выполнение настоящего Положения и Правил обязательно для гостей, персонала гостиницы, иных лиц, находящихся в Гостинице и в зале активного отдыха.

2. Бронирование номеров в Гостинице

2.1. Администрация Гостиницы производит бронирование номеров в гостинице круглосуточно. 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. Бронирование возможно только при наличии свободных номеров в Гостинице. Гостиница вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

2.3. Для бронирования физическими лицами необходимо подать заявку в произвольной форме любым удобным способом с предоставлением следующей информации:

- 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).

2.4. Для бронирования юридическими лицами или индивидуальным предпринимателем необходимо предоставить заявку на бронирование в письменной форме с помощью почтовой или электронной связи (otelgp@gmail.com).

В заявке должно быть указано:

- а) реквизиты юридического лица или индивидуального предпринимателя (полное наименование организации, юридический и почтовый адреса, ИНН, КПП, расчетный счет)
- б) фамилия, имя, отчество гостя (-ей);
- в) дата и точное время заезда и выезда;
- г) категория и количество номеров;
- д) форма оплаты (по безналичному расчету, кредитной картой, наличными);
- е) контактное лицо (телефон, факс, адрес электронной почты).
- ж) в случае если оплата будет производиться по безналичному расчету, указать: «Оплату по безналичному расчету гарантируем. В случае не заезда или поздней аннуляции гарантированной брони (менее суток) оплату штрафа в размере стоимости одних суток проживания гарантируем».

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, в соответствии с п. 2.2.

При безналичной форме оплата должна поступить на счет исполнителя, не позднее, чем за 1 (одни) 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.

2.5. После получения Гостиницей заявки на бронирование, она может иметь один из следующих статусов:

2.5.1. *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.

2.5.2. *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.

2.6. Для изменения информации в подтвержденной заявке необходимо обращение в Гостиницу посредством телефонной ((8482)93-00-63), ((8482)93-00-93) или электронной связи (otelgp@gmail.com) 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.

2.7. 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), ((8482)93-00-93) или электронной связи (otelgp@gmail.com) 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. Режим работы Зала активного отдыха – с 7:00 до 23:00 часов ежедневно.

3.3. 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 администратору Гостиницы до расчетного часа. Продление пребывания возможно только при наличии свободных номеров.

3.4. Для размещения в Гостинице гость предоставляет следующие документы:

3.4.1. Гражданин РФ:

- а) паспорт или временное удостоверение личности;
- б) свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- в) удостоверение личности - для военнослужащих (офицеров, прапорщиков, мичманов);
- г) военный билет - для солдат, матросов, сержантов и старшин, проходящих военную службу по призыву или по контракту;
- д) иные документы, выдаваемые в соответствии с законодательством Российской Федерации, подтверждающие личность

3.4.2. Иностранец:

3.4.2.1. Иностранец, 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 25.07.2002 «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.)

3.4.2.2. 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 25.07.2002 «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.

3.4.2.3. 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 25.07.2002).

3.5. 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) письменное согласие законных представителей (одного из них), которое составляется в свободной форме, а также свидетельство о рождении этих несовершеннолетних.

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 письменного согласия законных представителей (одного из них), которое составляется в свободной форме.

3.6. 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. 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 потребителей, 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».

3.7. При заселении с гостем оформляется и подписывается «карта гостя», содержащая: данные гостя, период размещения и номер в Гостинице, согласие на обработку и использование персональных данных клиента, согласие и ознакомление с правилами проживания в гостинице и правилами пожарной безопасности. После чего гостю выдается ключ, обеспечивающий доступ в номер на оплаченный период проживания.

3.8. 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.

3.9. 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.

3.10. При выезде гостя из гостиницы последнему передаются отчетные документы. По просьбе заказчика отчетные документы могут быть переданы непосредственно гостю при наличии оформленной в установленном порядке доверенности заказчика.

К отчетным документам относятся:

- а) акт оказанных услуг;
- б) счет;
- в) кассовый чек;
- г) отрывной талон уведомления о прибытии (для иностранных граждан);
- д) иные документы.

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

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 стоимости номера (места в номере) и дополнительных услуг, не входящих в стоимость номера.

Цена номера и дополнительных услуг, не входящих в стоимость номера, устанавливается в соответствии с заявкой и рассчитывается на основании утвержденного прейскуранта (Прайс-листа), действующего в период оказания услуг. Действующий прейскурант (Прайс-лист) размещается на официальном сайте Гостиницы.

Дополнительные услуги, не связанные с размещением в гостинице «Жигулевская долина» оплачиваются пользователями таких услуг самостоятельно.

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 случае 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 карте 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.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. Гостю предоставляются без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- а) уборка номера и смена полотенец - ежедневно;
- б) смена постельного белья:
 - в номерах категории люкс, джуниор-сюит – ежедневно;
 - в номерах 1 категории одноместных и двухместных 1 раз в 3 (трое) суток;
- в) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- г) пользование медицинской аптечкой;
- д) доставку в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении;
- е) побудку к определенному времени;
- ж) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
- з) право пользования залом активного отдыха.

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

4.8. В Гостинице предоставляются скидки на гостиничные услуги.

4.9. 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».

6. Заключительные положения

Положение о Гостинице, изменения и дополнения в него утверждаются директором учреждения.

Разработано

Заведующий гостиницей

Е.А. Фильченкова