

Правила проживания и пользования гостиничными услугами

Настоящие правила устанавливают порядок проживания и предоставления гостиничных услуг в Гостинице «Северные Зори» (далее по тексту – Исполнитель, Гостиница).

1. Общие положения

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ 27.11.2025г., № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми документами, регулирующими правоотношения в сфере оказания гостиничных и дополнительных услуг.

1.1. Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице «Северные Зори», расположенной по адресу: 162600, Вологодская область, г.Череповец, ул.Краснодонцев, дом 30 (далее - «гостиница»), а также дополнительных услуг.

1.2. Право на оказание Гостиницей «Северные Зори», гостиничных услуг подтверждается Выпиской из Единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии. Номер реестровой записи С352024012611.

1.3. Гостиница предназначена для временного проживания Гостей на срок, согласованный с Администрацией. По истечении согласованного срока проживания, не позднее установленного расчетного часа, Гость обязан освободить номер.

1.4. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

1.5. Время заезда в Гостиницу – 14:00. Доплата за ранний заезд – 00:00 до 14:00 – 50% от стоимости номера.

Время выезда из Гостиницы – 12:00. Доплата за поздний выезд – с 12:00 до 23:59 – 50 % от стоимости номера.

1.6. Завтрак предоставляется Гостю со дня, следующего за заездом. В случае раннего заезда Гостя, завтрак не предоставляется.

1.7. В Гостинице устанавливается посуточная оплата проживания. Оплата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом.

1.8. Предельный срок проживания в Гостинице граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан – согласно законодательства РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.

2. Форма, условия и порядок осуществления бронирования и аннулирования бронирования.

2.1. Исполнитель осуществляет бронирование путем принятия от Гостя (Заказчика) сведений для осуществления бронирования посредством бронирующих площадок, почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя (Гостя).

В течение суток с момента получения заявки Гостя на размещение Исполнитель обязан предоставить Гостю либо Ваучер «Подтверждение бронирования», либо отказ в размещении.

Максимальный срок для бронирования групповых заездов составляет не более 30 суток до предполагаемой даты заезда.

2.2. Бронирование номера через сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте Гостиницы.

2.3. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем (иным лицом – Заказчиком гостиничных услуг) уведомления от Исполнителя, содержащего сведения, в том числе о категории заказанного номера, площади номера, его стоимости, об условиях бронирования, о сроках проживания в Гостинице.

2.4. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право конкретного номера, относящегося к данной категории, остается за Администрацией Гостиницы.

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

2.6. Гость не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе в момент размещения в Гостинице.

2.7. Гостиница имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в информацию об услугах (наименование, описание, правила, цены и т.д.) путем размещения изменений на сайте Гостиницы, на бронирующих площадках, а так же в системе Экстранет. Указанные изменения не

распространяются на уже оплаченные Гостем услуги.

2.8. В случае предварительной оплаты услуг Гостиницы до даты заезда Гостя, аннулирование бронирования может быть произведено Гостем до дня заезда. В этом случае Гостиница возвращает Гостю предварительную оплату в полном размере.

Гостиница применяет бронирование, предусматривающее ожидание Гостя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующим за днем запланированного заезда, и в случае незаезда Гостя Гостиница вправе отказаться от исполнения договора.

Если Гость уведомляет об отказе от договора до дня заезда, Гостиница возвращает Гостю плату за услуги в полном размере.

В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора Гостем, опоздания или незаезда Гостя с него взимается плата за номер, не более чем за сутки.

3. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг.

3.1. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

3.2. Плата за проживание и услуги Гостиницы осуществляется по утвержденным тарифам. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления или с использованием банковских карт, принимаемых к оплате. Заселение в Гостиницу производится только после полной оплаты за весь предполагаемый срок проживания.

3.3. При сокращении срока проживания менее чем на 1 сутки, стоимость проживания не возвращается. Возврат денежных средств производится только при наличии фискального (кассового) чека способом, каким была произведена оплата гостиничных услуг.

3.4. Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, согласно заключенным договорам.

3.5. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (но не менее чем за сутки) и оказанные платные услуги.

3.6. Дети в возрасте до 6 лет включительно размещаются бесплатно без предоставления дополнительного места. Завтрак и дополнительное спальное место предоставляются за дополнительную плату, согласно действующему прейскуранту.

3.7. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

4. Порядок оформления проживания (размещения).

4.1. Заселение в гостиницу граждан осуществляется при предъявлении:

- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ;
- временного удостоверения личности гражданина РФ;
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего РФ, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;
- российского национального водительского удостоверения;
- свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта иностранного гражданина, либо иного документа, установленного ФЗ или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства;
- временного удостоверения личности лица без гражданства в РФ.

При заселении Гостя на основании выше перечисленных документов заключается публичный договор (оферта) об оказании гостиничных услуг.

4.2. Регистрация граждан, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.01.2007г., «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

Регистрация в гостинице 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.

Регистрация в гостинице 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).

5. Порядок предоставления гостиничных услуг.

5.1. В случае неоплаты гостиничных услуг при заселении их предоставление Гостю не производится.

5.2. Гость обязан при заселении в гостиницу заполнить «Регистрационную карту Гостя» с обязательным заполнением всех пунктов.

5.3. При размещении с животными плата взимается за дополнительное место, согласно действующему прейскуранту цен.

5.4. По просьбе Гостя, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц (посетитель) в номере с 08:00 до 23:00 часов; для этого посетителю необходимо зарегистрироваться у администратора на стойке регистрации.

В случае задержки посетителя в номере Гостя после 23:00 или привода в гостиницу зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер Гостя. За такое подселение взимается оплата согласно утвержденному в гостинице «Северные Зори» прейскуранту и оформляется регистрационная карта гостя.

Курьер, вызванный Гостем, ожидает Гостя у стойки Администратора. Курьер/служба доставки/ в номер Гостя не допускается.

5.5. 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.

5.6. Гостиница обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг:

- вызов "скорой помощи";
- пользование медицинской аптечкой для оказания первой помощи;
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- пользование индивидуальным сейфом;
- побудка к определенному времени;

- пользование тонометром;
- предоставление кипятка

5.7. Гостиница оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с перечнем и реестром цен на дополнительные услуги.

5.8. Курение в Гостинице строго запрещено в соответствии с ФЗ №15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». В гостинице установлен запрет на курение табака, парение (использование табачных изделий, жидкостей в целях вдыхания дыма, пара, возникающего от их тления или нагревания, в том числе электронных сигарет) на всей территории Гостиницы, во всех помещениях и общих зонах, в том числе в номерах. В случае нарушения данного обязательства Гостиница оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения Гостя или его посетителей к административной ответственности. В случае, если сотрудниками Гостиницы будет установлен факт курения в номере, Гость обязан оплатить чистку номера от запаха дыма (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, стирка штор, тюля, текстиля, химчистки мебели) в размере, установленным Администрацией Гостиницы. В случае срабатывания датчиков системы пожарной сигнализации дополнительно взимается штраф, установленный Администрацией Гостиницы. Факт курения на территории Гостиницы подтверждается актом, составленным сотрудниками Гостиницы. В случае отказа Гостя от подписания акта либо отказа участвовать в составлении акта, в акте проставляется соответствующая отметка.

6. Права, обязанности и ответственность Исполнителя

6.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные гостиничные услуги.

6.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.

6.3. Своевременно реагировать на просьбы Гостей в устранении поломок в номерном фонде.

6.4. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего – произвести возврат денежных средств за вычетом фактического периода проживания гостя.

6.5. Обеспечивать смену постельного белья 1 раз в 3 дня и смену полотенец 1 раз в 2 дня. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.

6.6. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать по ним меры.

6.7. Исполнитель имеет право отказать гостю в предоставлении услуг проживания, выселить Гостя из гостиницы в случае нарушения настоящих Правил, в случае поведения, представляющего угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу Гостиницы и третьих лиц, с составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

6.8. Исполнитель не несет ответственности перед Гостем (потребителем) за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной /сотовой/ связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.

6.9. Исполнитель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения). Администрация Гостиницы обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водопотреблением Гостей по мере возможности.

6.10. Гостиница не отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя находящихся в номере.

6.11. В случае обнаружения забытых вещей Администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, Администрация хранит забытые вещи в течение 6 месяцев после находки.

Продукты питания и алкогольная продукция не подлежат хранению и сразу утилизируются.

6.12. Гостиница имеет право на посещение номера, в котором проживает Гость, без его согласования в случае задымления, пожара, затопления, а так же в случае нарушения Гостем данных Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми предметами, при возникновении из номера запаха табака и в случае, если Гостю необходима скорая медицинская

помощь.

6.13. При отсутствии Гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), Администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Имущество может быть перенесено в другое помещение по решению Администрации Гостиницы.

7. Права, обязанности и ответственность Гостя

Гость обязан:

- 7.1. Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами.
- 7.2. Соблюдать Правила пожарной безопасности.
- 7.3. Уважать права другихGuestов и посетителей Гостиницы, персонала.
- 7.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.
- 7.5. Возместить по рыночной стоимости ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы лично или за приглашенное лицо.
- 7.6. Уходя из номера закрывать водозаборные краны, выключать освещение, закрывать окна.
- 7.7. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.
- 7.8. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы их служебных обязанностей.
- 7.9. Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере, а так же в местах общего пользования Гостиницы.
- 7.10. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы.
- 7.11. При обнаружении каких-либо неполадок в системах номера, а также плохо закрепленных розеток или выключателей, возникновения искрения, незамедлительно сообщить в службу приема и размещения.
- 7.12. Незамедлительно сообщить сотрудникам Гостиницы о любой аварийной ситуации, которая может повлечь за собой причинение какого-либо ущерба.
- 7.13. Гость несет ответственность за нанесение материального ущерба имуществу Гостиницы в размере, установленном прејскурантом, утвержденным Администрацией на момент предъявления требования, а также за ущерб, причиненный жизни, здоровью персонала, нарушение правил о запрете курения. Ущерб возмещается сразу, до выезда Гостя.

Гостю запрещается:

- 7.14. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам ключ от номера.
- 7.15. Курить в номере и иных помещениях Гостиницы. А также на прилегающей территории в не отведенных для этого местах.
- 7.16. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.
- 7.17. Использовать свечи и пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.).
- 7.18. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.
- 7.19. Выносить из номера мебель, постельное принадлежности и иное имущество Гостиницы.
- 7.20. Портить оборудование и мебель.

Запрещается доступ и пребывание в Гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, лицам с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, малолетним детям без сопровождения взрослых.