«УТВЕРЖДЕНО»
Приказом № 10 от 19 июня 2024 г.
Генеральным директором
АНО «Лаврский паломник»
_____ Г.И.Силицкий

П р а в и л а
оказания гостиничных услуг
в гостинице «Старая гостиница Лавры»

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ №1853 от 18.11.2020г. (в ред. 01.04.2021), Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992г., Федеральным законом «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» №115-ФЗ от 25.07.2002г., а также иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Настоящие Правила регулируют порядок проживания, размещения и бронирования, а также пользования гостиничными услугами в гостинице «Старая гостиница Лавры», расположенной по адресу: 141312, Московская область, город Сергиев Посад, проспект Красной Армии, д. 133, далее именуемой «Гостиница».

1.3. В соответствии с требованиями п. 5 Правил предоставления гостиничных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.11.2020г. №1853 и ч. 7 ст. 5 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в РФ», Гостинице присвоена категория 3 звезды, свидетельство № 77/А010-00130-77/00961377/0022-2024 от 16 мая 2024г.

1.4. Настоящие Правила обязательны для исполнения заказчиками и потребителями (гостями) гостиничных услуг, сотрудниками Службы размещения и бронирования, а также сотрудниками иных служб, непосредственно связанных с предоставлением гостиничных услуг.

2. Оформление проживающих.

2.1. Гостиница предназначена для временного проживания граждан России, иностранных граждан и лиц без гражданства, то есть гостей, в 95 номерах первой категории (стандарт) в течение согласованного срока.

2.2. По истечении согласованного периода проживания гости обязаны освободить номер не позднее расчетного часа. Предельный срок проживания в гостинице не установлен.

2.3. В гостинице установлено время заезда: 12 часов 00 минут и время выезда: 14 часов 00 минут.

2.4. Гости, желающие продлить по истечении согласованного срока проживание в гостинице, должны сообщить об этом в службу приема и размещения не позже чем за два часа до окончания срока проживания. Продление срока проживания в том же номере осуществляется при отсутствии гарантированного бронирования на этот номер либо в другом свободном номере. Администратор вправе отказать гостю в продлении срока проживания в случае отсутствия свободных номеров. Служба приема и размещения обязана немедленно известить гостя о результатах рассмотрения его просьбы с учетом возможного переселения в другой номер, в том числе с повышенной стоимостью.

2.5. Для оформления проживания гость обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, оформленный в установленном порядке, в том числе:

а) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;

е) паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

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

з) разрешение на временное проживание лица без гражданства;

и) вида на жительство лица без гражданства,

а также собственноручно заполнить свободные поля гостевой карты и анкету. После копирования удостоверяющего личность документа администратор службы приема и размещения обязан вернуть такой документ гостю без промедлений. Удержание или залог документа не допускается ни при каких обстоятельствах.

2.6. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

2.7. Для оформления в гостинице иностранных граждан и лиц без гражданства администратор обязан сообщить об этом уполномоченному должностному лицу гостиницы для постановки указанных лиц на учет по месту пребывания в гостинице на согласованный срок проживания в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации.

2.8. При оформлении в гостинице гостю выдается гостевая карта, содержащая Ф.И.О. и сведения о номере, а также иную информацию, в том числе внесенную гостем собственноручно, ключ и талон на питание (в случае оформления услуг питания).

2.9. Оформление прибывающих в гостиницу производится в круглосуточном режиме.

3. Оплата услуг.

3.1. Плата за проживание в гостинице взимается согласно прейскуранту, утвержденному директором гостиницы, посуточно в соответствии с установленной системой расчетного часа: 12:00 часов по местному времени.

3.2. При проживании в гостинице менее суток плата за номер взимается за полные сутки независимо от расчетного часа и времени заселения. Заселение в номер считается проживанием в нем вне зависимости от времени фактического нахождения в номере и пользования его инфраструктурой.

3.3. При заселении гостя в гостинице с 0 часов 00 минут до 14 часов 00 минут даты предполагаемого и/или согласованного заселения в гостиницу (ранее размещение) сверх платы за согласованный период проживания взимается доплата за половину суток.

Раннее размещение – заселение гостя до 14 часов 00 минут предполагаемого и/или согласованного дня заселения в гостиницу осуществляется при наличии свободных номеров. При отсутствии возможности раннего заселения гостя в согласованной для времени основного проживания категории номеров, заселение осуществляется в свободный номер иной категории (пониженной или повышенной) по согласованию с гостем и в соответствии с прейскурантом на данный номер.

Раннее размещение возможно только в дополнение к основному периоду проживания. Опоздание гостя и заселение в гостиницу после 23 часов 59 минут предполагаемого и/или согласованного дня проживания, а также проживание гостя в гостинице в период с 0 часов 00 минут до 14 часов 00 минут не является ранним размещением и подлежит оплате на общих основаниях.

3.4. При позднем выезде из гостиницы (задержке выезда после установленного расчетного часа) оплата проживания производится в следующем порядке:

- в период с 12 часов 00 минут до 18 часов 00 минут взимается почасовая оплата в соответствии с утвержденным прейскурантом,
- в период с 12 часов 00 минут до 00 часов 00 минут взимается плата за половину суток,
- после 00 часов 00 минут – за полные сутки.

3.5. По просьбе гостей и при наличии возможности служба приема и размещения обеспечивает в номерах не более двух дополнительных мест для проживания детей до 12 лет с оплатой их в соответствии с прейскурантом.

3.6. Оплата гостиничных услуг осуществляется путем 100% предоплаты за согласованный срок проживания заблаговременно (то есть до даты заезда) либо в момент оформления в гостинице. В случае продления срока проживания доплата за вновь согласованный срок проживания осуществляется не позднее, чем за 2 часа до окончания основного срока.

3.7. Оплата производится в рублях РФ, НДС не облагается в связи с применением УСН. Оплата может производиться путем внесения наличных денежных средств в кассу, посредством кредитной карты, в том числе путем дистанционного резервирования денежных средств туриста на его счете (порядок данной операции регулируется инструкцией банка) или безналичным переводом на расчетный счет гостиницы. В случае

безналичного перевода гость (либо иное уполномоченное им лицо) обязан подтвердить факт произведенной оплаты.

3.8. Оплата дополнительно предоставляемых гостиницей услуг производится на месте в предусмотренном п. 3.7. настоящих Правил порядке.

3.9. Услуги гостиницы, приобретенные через ее агентов или партнеров, оказываются при предъявлении гостем документов, подтверждающих такое приобретение, и на предусмотренных соглашениями с агентами и партнерами условиях.

3.10. Гость, имеющий право на льготы, скидки либо претендующий на предоставление гостиничных услуг по специальным предложениям и акциям, либо приобретший право на услуги у агентов и партнеров гостиницы, обязан заявить о наличии перечисленных условий до момента оформления. В противном случае оформление осуществляется на общих основаниях без возможности осуществления перерасчета при заявлении о перечисленных условиях после оформления.

4. Бронирование гостиничных услуг.

4.1. Бронирование мест в гостинице (гарантированное и негарантированное) производится администратором службы приема и размещения на основании подписанного между гостиницей и гостем договора либо путем принятия заявки на бронирование непосредственно от гостя, либо посредством почтовой, телефонной, факсимильной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от гостя.

4.2. При оформлении заявки на бронирование гость собственноручно, а при отсутствии такой возможности с его слов администратор заполняет соответствующий бланк. При этом гость обязан:

- ознакомиться с основными правилами бронирования номеров, в том числе с условиями сокращения или аннуляции брони, штрафными санкциями и т.д., действующими в гостинице;
- указать Ф.И.О., паспортные данные, адрес места жительства и контактный телефон гостя;
- количество и категорию забронированных номеров;
- дата и время предполагаемого заезда;
- продолжительность предполагаемого заезда;
- перечень забронированных дополнительных услуг;
- вид бронирования (гарантированное/негарантированное);
- способ принятия заявки. Если заявка принимается посредством такого вида связи, который не позволяет туристу собственноручно заполнить заявку и поставить свою подпись, администратор, заполнивший заявку со слов туриста, уточняет согласие туриста с действующими правилами бронирования, о чем делает соответствующую отметку;
- должность и Ф.И.О. принявшего ее лица. Бронирование 3-х и более номеров на одно имя производится исключительно на основании соответствующего договора, если иное не предусмотрено специальным распоряжением генерального директора;
- согласие гостя на обработку его персональных данных;
- дата и время принятия заявки.

4.3. Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда гостя с него или с заказчика в безусловном порядке взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется. Гарантированное бронирование предусматривает обязательную предоплату в размере не менее 50% стоимости всего забронированного периода проживания в номере выбранной категории, но менее стоимости 1 суток проживания. Оплата производится путем внесения наличных денежных средств в кассу гостиницы непосредственно либо с использованием услуг курьера, посредством кредитной карты, в том числе путем дистанционного резервирования денежных средств туриста, или безналичным переводом на расчетный счет гостиницы. Гарантия на данную бронь начинает действовать лишь с момента оплаты.

4.4. Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает гостя до 14 часов 00 минут в день заезда, после чего договор прекращается, бронирование аннулируется и дальнейшее заселение гостя осуществляется на общих основаниях и при наличии свободных мест. Негарантированное бронирование не предусматривает денежного обеспечения, при этом администрация гостиницы вправе реализовать забронированные данным способом услуги по своему усмотрению. Ответственное лицо (администратор), информируя об аннуляции, обязан составить протокольную запись о времени, используемых каналах связи и расписаться.

4.5. Особый порядок бронирования, аннулирования и сокращения брони на выходные, праздничные и предпраздничные дни может быть установлен соответствующим распоряжением генерального директора. Особый порядок бронирования, аннулирования и сокращения брони для групп определяется в договоре, заключаемым дополнительно с заказчиком.

5. *Проживание и выезд из гостиницы*

5.1. Проживающие в гостинице должны бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы, соблюдать чистоту и порядок, своим поведением не тревожить и не доставлять неудобства другим проживающим. В случае повреждения или утраты имущества гостиницы проживающий возмещает стоимость нанесенного ущерба в полном объеме.

5.2. Посторонние лица могут находиться в номерах по приглашению проживающих и с ведома администрации до 23 часов 00 минут. Нахождение посторонних лиц в номере после 23 часов 00 минут рассматривается как его проживание в номере и оплачивается в соответствии с прейскурантом.

5.3. Проживающим в гостинице запрещается:

- пользоваться электронагревательными приборами;
- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им гостевую карту и ключ от номера;
- хранить в номере громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся вещества и материалы;
- находится в помещениях гостиницы с животными и птицами. За нарушение данного требования гость обязан оплатить неустойку в размере 5000 (пять тысяч) рублей;
- курить в номерах и других помещениях гостиницы, а также ближе 15 метров от входа в гостиницу. В случае нарушения данного требования, в том числе при обнаружении следов курения в номере, гость обязан оплатить неустойку в размере 2000 (две тысячи) рублей за каждый выявленный факт. Данная неустойка оплачивается помимо предусмотренной законодательством административной ответственности за нарушение установленного запрета на курение в помещениях гостиниц. Привлечение к административной ответственности осуществляется в предусмотренном законом порядке;
- своим поведением или иным образом доставлять неудобства другим проживающим в гостинице лицам (в течение всех 24 часов в сутки).

При нарушении вышеуказанных требований администрация гостиницы оставляет за собой право досрочно прекратить проживание гостя и всех сопровождающих его лиц без возмещения оплаченного периода проживания. При этом досрочное прекращение проживания будет считаться инициативой гостя.

5.4. Проживающие в гостинице обязаны:

- при уходе из номера закрывать водоразборные краны и окна, выключать свет, радио, телевизор, закрыть номер и сдать в службу приема и размещения ключи от номера;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- соблюдать настоящие правила и установленные в них запреты и ограничения;
- соблюдать моральные и этические нормы поведения, уважительно относиться к окружающим лицам;
- при выезде из гостиницы сдать сотруднику гостиницы занимаемый номер и произвести полный расчет за предоставленные услуги, а также за поврежденное либо утерянное имущество гостиницы, сдать ключ от номера.

5.5. В случае временного выезда из гостиницы гость, не заявивший об этом в службу приема и размещения и не уплативший заранее за время отсутствия, теряет право на проживание.

5.6. Ключ от номера проживающему в гостинице выдается по предъявлении гостевой карты, выдаваемой при заселении. За утерю ключа гость выплачивает неустойку в размере 2000 (две тысячи) рублей за каждую единицу ключа.

5.7. Гости, проживающие в гостинице, при нарушении настоящих Правил, в том числе при поступлении жалоб от других проживающих, подлежат выселению из гостиницы. Решение о выселении принимается директором гостиницы, администратором либо иным специально уполномоченным на это лицом. Перерасчет оплаты за проживание в данном случае производится в соответствии с п.3.1. Правил + стоимость за фактический простой номера, но не выше стоимости 1 суток проживания в номере данной категории.

5.8. В случае нарушения гостем установленных правил проживания администратор обязан немедленно в вежливой форме сделать гостю соответствующее замечание. В случае грубого нарушения гостем установленных правил администратор обязан немедленно сообщить об этом старшему смены службы безопасности и своему непосредственному руководителю для принятия оперативного решения. В случае противоправных действий гостей, вызывающих угрозу жизни и здоровью окружающих, администратор не обязан принимать меры к самостоятельному устранению таких действий, но обязан предпринять все возможные действия для активации тревожной кнопки и вызова полиции.

6. *Обслуживание гостей.*

6.1. Администратор обеспечивает предоставление проживающим по их просьбе дополнительных платных услуг согласно утвержденному перечню, прейскуранту и режиму работы структурных подразделений гостиницы и расположенных в ней сторонних организаций. Не забронированные заблаговременно дополнительные услуги предоставляются проживающим при наличии соответствующей возможности. Проживающие в гостинице имеют преимущественное перед другими, при прочих равных условиях, право на пользование дополнительными услугами.

6.2. Администратор обязан обеспечить предоставление проживающим следующих бесплатных услуг: доставка корреспонденции, адресованной гостю, в номер по ее получении; вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; побудка к определенному времени; предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

6.3. Администратор в случае обнаружения на территории гостиницы забытых вещей немедленно информирует об этом службу безопасности, после чего принимает меры по уведомлению владельца с целью последующего возврата. Если владелец не установлен, администратор либо старший смены службы безопасности обязан заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления. Хранение забытых вещей (не представляющих опасность для окружающих) осуществляется в камере хранения гостиницы не более 2 (двух) месяцев, после чего гостиница вправе распорядиться такими вещами на свое усмотрение.

7. Порядок оформления выезда из гостиницы.

7.1. Администратор ведет непрерывный учет состояния номерного фонда.

7.2. В момент выезда из номера, как по истечении срока проживания, так и при досрочном выезде из гостиницы, гость обязан сообщить об этом администратору, который направляет в данный номер сотрудника гостиницы для приемки номера. Принявший номер сотрудник гостиницы сообщает администратору о принятии номера.

7.3. Для оформления выезда гость обязан сдать ключ от номера и произвести полный расчет за предоставленные услуги.

7.4. При отказе от оплаты за услуги или за причиненный гостинице ущерб, администратор заполняет бланк претензии (акт о причинении материального ущерба за подписью 3 (трех) лиц) и выдает ее под роспись гостю. В претензии указывается перечень предоставленных, но неоплаченных услуг, наименование и стоимость поврежденных или утраченных гостем вещей гостиницы, стоимость причиненного ущерба. При отказе гостя от получения претензии администратор делает на претензии соответствующую отметку, около которой должен расписаться старший смены службы безопасности. При первой же возможности о данном факте должен быть проинформирован директор гостиницы.

7.5. В случае несогласованного с администратором позднего выезда (не освобождения номера к расчетному часу) и при отсутствии возможности продлить срок проживания гостя в данном либо ином номере, администратор вправе потребовать немедленного освобождения номера. При этом гость оплачивает время до фактического освобождения номера, а также штраф в размере 1 (одних) суток проживания. При отсутствии гостя в номере по истечении расчетного часа согласованного периода проживания, администратор в присутствии 2 (двух) лиц освобождает номер от личных вещей отсутствующего гостя и перемещает их в камеру хранения, где они хранятся в порядке, предусмотренном п. 6.3. настоящих Правил.

8. Переходные положения.

8.1. Все помещения гостиницы, за исключением номеров находятся под круглосуточным видеонаблюдением. Администратор обязан довести данную информацию (посредством соответствующей надписи на «видном» месте либо иными способами) до сведения всех прибывающих в гостиницу.

8.2. Администратор обязан по первому требованию представить гостям книгу отзывов и предложений.

8.3. Ответственность за соблюдением службой приема и размещения настоящих Правил, Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, правил пожарной безопасности, иных нормативно-правовых актов в сфере предоставления гостиничных услуг на территории России возлагается на администратора, за исключением случаев выполнения распоряжений вышестоящего руководителя.

8.4. Служба приема и размещения обязана принимать все возможные меры для комфортабельного нахождения гостей на территории гостиницы, стараться предотвращать или сводить к минимуму возможные конфликты, о всех нестандартных ситуациях немедленно докладывать непосредственному руководителю и старшему смены службы безопасности.