

**Положение
об организации и предоставлении гостиничных услуг
БУ ОО «Облхозэксплуатация»**

1. Общие положения

1.1. Положение регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и Бюджетным учреждением Орловской области «Облхозэксплуатация», оказывающим потребителю гостиничные услуги (далее - исполнитель) и устанавливает порядок предоставления временного размещения лицам в Парк – отеле «Дом Лесника»

1.2. Положение разработано в соответствии с ГК РФ, НК РФ, БК РФ, постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853, Федеральным законом от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», законом РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Уставом учреждения

1.3. Положение определяет порядок бронирования, оформления проживания и предоставления услуг, оплаты за проживание, правила проживания, права и обязанности гостя, обязанности и ответственность администрации гостиницы.

1.4. В своей деятельности персонал Парк-отеля «Дом Лесника» руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, приказами учреждения, а также настоящим Положением.

1.5. В Положении используются следующие понятия:

«аннуляционный сбор» - удержание платы, равной стоимости услуг согласно прейскуранту, в размере суточной стоимости проживания в номере;

"бронирование" - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

"время выезда (расчетный час)" - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

"время заезда" - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

"заказчик" - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

"потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

1.6. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора о предоставлении гостиничных услуг (далее - договор) и не должны противоречить требованиям, установленным федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Форма договора о предоставлении гостиничных услуг размещается на официальном сайте Учреждения.

1.7. Цена номера (места в номере) устанавливается на основании Прейскуранта, утверждаемого руководителем Учреждения. Прейскурант размещается на официальном сайте Учреждения в течение 3 (трех) календарных дней с дня его утверждения.

1.8. Правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами утверждаются руководителем Учреждения и размещаются на официальном сайте Учреждения в течение 3 (трех) календарных дней с дня его утверждения с целью доведения информации до сведения заказчика (потребителя).

2. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах

2.1. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу, или в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, на официальном сайте Учреждения, следующую информацию:

- а) наименование, адрес места осуществления деятельности и режим работы;
- б) фамилия, имя, отчество руководителя Учреждения и лица ответственного за предоставление гостиничных услуг;

2.2. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать:

- а) сведения об исполнителе, в том числе номер его контактного телефона, для юридических лиц - основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;
- б) сведения о виде гостиницы, присвоенной гостинице категории;
- в) сведения о категории номеров гостиницы и цену номеров (места в номере);
- г) перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- д) сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
- е) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
- ж) сведения о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования;
- з) предельный срок проживания в гостинице, если этот срок установлен исполнителем;
- и) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
- к) сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;
- л) сведения о времени заезда и времени выезда из гостиницы;

2.3. Исполнитель вправе довести вышеуказанную информацию до потребителя, посредством ее размещения на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3. Заключение и изменение договора

3.1. Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с потребителем, является публичным договором.

3.2. Договор содержит:

- а) наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

- б) сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке), ИНН;
- в) сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;
- г) сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);
- д) период проживания в гостинице;
- е) время заезда и время выезда (расчетный час);
- ж) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

3.3. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, в установленном Положением и законом порядке, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

3.4. Форма и порядок направления заявки устанавливаются исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика или потребителя.

Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования и счета на оплату.

3.5. Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница, в случае наличия предоплаты от Заказчика, поступившей на расчетный счет исполнителя, ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 16 час.00 мин, в день заезда, в случае, если потребителем не внесена предоплата по бронированию, после чего договор прекращается.

3.6. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

4. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

4.1. Порядок бронирования устанавливается руководителем учреждения:

Заказчик (потребитель) направляет заявку на бронирование проживания и иных услуг следующими возможными способами:

- на сайте www.domlesnika.ru
- на официальную электронную почту domlesnika@mail.ru.
- лично в Парк отеле «Дом Лесника».

Заявка потребителя считается подтвержденной только после направления ему на адрес электронной почты, указанной в заявке

- письменного подтверждения,
- подписанного сторонами договора, выставленного Учреждением,
- счета на оплату или смс в любом доступном мессенджере уведомления с указанием информации о подтверждении бронирования и данных расчетного счета с указанием срока внесения предоплаты.

Для бронирования заказчиком должна быть представлена следующая информация:

- ФИО
- даты заезда
- категория номера
- тип расселения (кол-во взрослых, детей, возраст детей)
- иные данные, существенные для заезда.

Без письменного подтверждения на заезд Заказчика с указанием даты и параметров заезда, заявка заказчика считается неподтвержденной и не влечет за собой обязательств со стороны исполнителя.

Подтверждение о возможности бронирования действует до момента заключения с Заказчиком договора и не является эксклюзивным и обязательным предложением, подтверждающим право конкретного заказчика на заезд.

Предоставление счета за проживание может быть произведено следующими способами:

- счет по интернет-эквайрингу Сбербанка в мессенджеры и на электронную почту Заказчика;
- счет с указанием реквизитов БУ ОО «Облхозэксплуатация» на оплату в мессенджеры заказчика либо на электронную почту потребителя.

Заказчик вправе произвести оплату счета следующими способами:

- наличный расчет в парк-отеле «Дом лесника» по адресу: Орловская область, Хотынецкий район, д. Радовище в день заезда;
- безналичный расчет по выставленному счету на расчетный счет БУ ОО «Облхозэксплуатация» либо с карты гостя по терминалу в парк-отеле «Дом лесника» по адресу: Орловская область, Хотынецкий район, д. Радовище.

Данные отправителя платежа (реквизиты карты и пр.) и лица/организации, забронировавшего заезд в отель, должны быть идентичны. Оплата может производится как физическим, так и юридическим лицом.

В случае невнесения Заказчиком предоплаты в течение 3-х дней с момента направления ему счета, Учреждение вправе аннулировать заявку Заказчика в одностороннем порядке.

Оставшуюся часть оплаты заезда Заказчик может произвести в отеле в момент заселения.

Заказчик вправе отказаться от подтвержденной Учреждением заявки в любой момент до заезда. Отказ производится следующими способами:

- по телефону с дублированием смс;
- мессенджеру (watsapp, telegram) официальных номеров отеля, указанных на сайте www.domlesnika.ru;
- на официальную электронную почту domlesnika@mail.ru.

В случае своевременного отказа от договора, Учреждение возвращает внесенную Заказчиком предоплату в полном размере либо с письменного согласия Заказчика оставляет ее как депозит для следующих заездов.

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

паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста; паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

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

документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

разрешения на временное проживание лица без гражданства;

вида на жительство лица без гражданства.

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) нотариально заверенного 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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

4.2. 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".

4.3. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

В гостинице с номерным фондом не более 50 номеров исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы. В соответствии с утвержденным графиком, размещенным на официальном сайте.

4.4. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются исполнителем с учетом местных особенностей и специфики деятельности. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.

4.5. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.

4.6. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются исполнителем.

Исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания.

В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости для такой категории гостиницы.

4.7. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

4.8. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

а) вызов скорой помощи;

4.9. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

4.10. Если исполнителем установлена посуточная оплата проживания, то плата за проживание в гостинице рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом).

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

В случае задержки выезда потребителя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

4.11. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется исполнителем.

5. Односторонний отказ от исполнения договора

5.1. Заказчик (потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

6. Ответственность исполнителя и заказчика (потребителя)

6.1. Исполнитель не отвечает за сохранность личного имущества потребителя

6.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.3. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.4. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Заключительные положения.

7.1. Положение вступает в силу с момента утверждения приказом руководителя.

7.2. Порядок введения в действие изменений и дополнений к Положению аналогичен порядку введения в действие самого Положения.