

ПРАВИЛА

Предоставления гостиничных услуг в Отеле «Ярославское Подворье» (ООО «Ярославское Подворье»)

Уважаемые гости!

Благодарим Вас за то, что выбрали для проживания отель «Ярославское Подворье».

Персонал Отеля сделает всё, чтобы Ваше пребывание в Отеле "Ярославское Подворье" было приятным и комфортным. Просим Вас ознакомиться с правилами предоставления гостиничных услуг в нашем Отеле.

Общие положения

- Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» на основании «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020г. № 1853 и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуется - услуги).
- Под гостиничными услугами в настоящих правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Отеле «Ярославское Подворье», расположенном по адресу: 150030, г. Ярославль, ул. Пожарского, д.70, а также дополнительных услуг (далее – «Отель»).
- Право на оказание Отелем гостиничных услуг подтверждается свидетельством о присвоении Отелю категории «Три звезды».
- Возможность проживания в Отеле предоставляется гражданам Российской Федерации и стран СНГ, а также гражданам других иностранных государств.
- Размещение в Отеле, как правило, производится на основании поступивших от организаций или частных лиц предварительных заявок на бронирование номеров (мест).
- Регистрационная карта является договором на оказание гостиничных услуг, заключаемым между Отелем и Гостем. Подписывая регистрационную карту, Гость дает свое согласие на заключение данного договора.
- С Правилами проживания Гости могут ознакомиться:
 - в информационной папке в холле Отеля,
 - на официальном сайте Отеля на Главной странице.

- В настоящие правила могут вноситься дополнения и изменения.
- В случае задолженности по оплате услуг Отеля (проживание, дополнительные услуги), не возмещенного материального ущерба, причиненного Отелю при проживании ранее, при невозможности гарантировать оплату дополнительных услуг при размещении в Отеле, а также при отсутствии документов, обязательных к предъявлению при заселении, Отель вправе отказать гражданам в размещении.

Условия бронирования

1. Гарантированное бронирование.

- Гарантированное бронирование считается гарантированным при условии внесения предоплаты до заезда частично или полностью (но не менее чем за 1 (одни) сутки) в соответствии с установленным порядком оплаты. В этом случае Отель обязуется предоставить Гостю размещение согласно его заявке. В случае неявки Гостя в указанную в заявке дату, Отель обязуется не аннулировать бронирование до 12:00 следующих суток.
- При внесении частичной предоплаты по гарантированному бронированию, оставшая часть суммы за проживание вносится Гостем при заезде.
- В случае отказа от проживания, не заезда Гостя, изменения или отмены гарантированного бронирования менее чем за 24 часа 14:00 местного времени дня предполагаемого заезда, предоплата в размере стоимости одних суток проживания по гарантированному бронированию взимается Отелем в качестве оплаты за фактический простой номера, и не подлежит возврату.

2. Негарантированное бронирование.

- Негарантированное бронирование считается негарантированным без наличия предоплаты.
- При негарантированном бронировании номер может быть сохранён за Гостем до 15:00 часов. После 15:00 Отель оставляет за собой право отменить бронирование и выставить его в продажу в случае, **если Гость не подтвердил свое бронирование за сутки до предполагаемого приезда в Отель.**
- Расчетный час в Отеле 12:00 по местному времени. В случае продления проживания в номере, необходимо сообщить об этом в службу Приема и размещения заблаговременно, не позднее, чем за 4 часа расчетного часа даты выезда. В ином случае Отель не гарантирует продление проживания в номере.

3. Групповое бронирование – это единовременное бронирование 5 (пяти) и более номеров, которое может быть осуществлено через отдел продаж или службу Приема и размещения;

4. **Индивидуальное бронирование** – это единовременное бронирование до 5 номеров.

Условия аннуляции и изменения бронирования.

- Изменение или отмена заявки на размещение производится в соответствии со способом ее создания (по телефону, на сайте, мессенджер, электронная почта, сторонний сервис бронирования отелей);
- При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в службу Приема и размещения заблаговременно, но не позднее, чем за 4 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен.
- ОТЕЛЬ имеет право переселить Гостя в другой номер аналогичной категории (в случае невозможности продления в данном номере), либо отказать в продлении проживания в случае отсутствия свободных номеров.
- Продление проживания производится при внесении обязательной предоплаты в размере 100% стоимости проживания за продленный период.
- При переселении в номер более высокой категории по просьбе Гостя, взимается разница между стоимостью оплаченного ранее номера и номера, в который Гость желает переселиться.
- При переселении в номер категорией ниже по просьбе Гостя, разница (включая оплаченные доп. услуги) не возвращаются.
- Лицам, находящимся в нетрезвом состоянии и допускающим грубость в отношении к персоналу, в размещении в Отеле отказывается независимо от их служебного положения.

Порядок оплаты предоставляемых гостиничных услуг

- **Прейскурант** – стоимость оказываемых услуг, установленная Отелем на определенный период или отдельную дату. Прайс цен, утвержденный Генеральным Директором, находится в холле на стойке Приема и размещения Отеля. Стоимость номеров, доступных к бронированию на официальном сайте Отеля (www.yarpodvorie.ru) установлена, согласно действующего прейскуранта;
- Оплата услуг производится Гостем в полном объеме до заселения в номер.
- Гость не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной период, в том числе, в момент размещения в Отеле.
- Оплата за проживание в Отеле может производиться наличными средствами, банковскими картами, а также безналичным расчетом в установленном

порядке. При наличии заключенного договора, порядок определяется условиями договора.

- Проживающим в Отеле гражданам могут предоставляться отдельные услуги как на платной основе (с согласия или по просьбе проживающих) на основании утвержденного прейскуранта цен, так и без дополнительной оплаты.
- При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные дополнительные услуги.

Условия возврата предоплаты за проживание

при досрочном выезде.

- Возврат предоплаты за услуги проживания при раннем выезде из номера, если Гость уведомил администратора о сокращении сроков проживания более чем за 24 часа до нового времени выезда:
 - В случае раннего выезда из номера до расчетного часа Гостю возмещается разница между фактической и предоплаченной стоимостью проживания в номере.
 - В случае раннего выезда из номера после расчетного часа Гостю возмещается разница между фактической и предоплаченной стоимостью проживания в номере, где фактическая стоимость будет рассчитываться с учетом действующих тарифов и правил позднего выезда.
- Возврат предоплаты за услуги проживания при раннем выезде из номера, если Гость уведомил администратора о сокращении сроков проживания менее чем за 24 часа, но не более чем за 12 часов до нового времени выезда:
 - В случае раннего выезда из номера до расчетного часа, у Гостя из предоплаченной стоимости проживания в номере удерживается фактическая стоимость проживания, а также стоимость фактически понесенных расходов – в размере стоимости половины суток, забронированных мест.
 - В случае раннего выезда из номера после расчетного часа у Гостя из предоплаченной стоимости проживания в номере удерживается фактическая стоимость проживания, рассчитанная с учетом действующих тарифов и правил позднего выезда, а также стоимость фактически понесенных расходов – в размере стоимости половины суток забронированных мест.
- Возврат предоплаты за услуги проживания при раннем выезде из номера, если Гость уведомил администратора о сокращении сроков проживания менее чем за 12 часов до нового времени выезда:
 - В случае раннего выезда из номера до расчетного часа, у Гостя из предоплаченной стоимости проживания в номере удерживается фактическая стоимость проживания, а также стоимость фактически понесенных расходов – стоимости одних суток забронированных мест.
 - В случае раннего выезда из номера после расчетного часа у Гостя из предоплаченной стоимости проживания в номере удерживается фактическая

стоимость проживания, рассчитанная с учетом действующих тарифов и правил позднего выезда, а также стоимость фактически понесенных расходов – стоимости одних суток забронированных мест.

Общие положения времени заезда и выезда.

- Режим работы Отеля – круглосуточно.
- Время заезда в Отель 14:00 по местному времени. Время выезда (расчётный час) 12:00 по местному времени.
- Плата за проживание в Отеле по общему правилу взимается в соответствии с единым расчётным часом – 12:00 часов текущих суток по местному времени.
- В Отеле установлена посуточная форма оплаты проживания. При проживании не более 24 часов плата взимается за сутки, не зависимо от расчётного часа.
- Предельный срок проживания в Отеле граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан – согласно законодательству РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.
- При заезде в Отель до расчётного часа взимается дополнительная плата за услугу «ранний заезд»:
 - с 00:00 до 06:00 часов в размере половины стоимости одних суток проживания в номере,
 - с 06:00 до 14:00 часов взимается согласно почасовой оплате.
- В случае задержки выезда Гостя, оплата взимается в следующем порядке:
 - с 12:00 и до 18:00 часов - почасовая оплата;
 - с 18:00 и до 24:00 часов – за половину стоимости одних суток;
 - после 24:00 часов – за полные сутки, начиная с расчетного часа.
- Пропуск посетителей Гостя в номер без оформления возможно с 09:00 часов до 23:00 часов осуществляется только при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Количество посетителей не должно превышать двух. Проживающий Гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе посетителей.
- Оформление посетителей Гостя в Отеле с 23:00 часов до 09:00 часов осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность посетителя и оплаты проживания за каждого посетителя в размере, соответствующем прейскуранту Отеля.
- При осуществлении расчетов с Гостями Отель выдает кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.
- Парковка на территории Отеля на время проживания / проведения мероприятия БЕСПЛАТНО. После окончания сроков проживания / после окончания мероприятия взимается плата в соответствии с действующим прейскурантом.

Порядок оформления проживания

- Оформление проживания в Отеле осуществляется при предъявлении Гостем документа, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации:
 - Паспорта гражданина Российской Федерации;
 - Временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
 - Документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина;
 - Свидетельство о рождении (для несовершеннолетних, не достигших 14-летнего возраста) лица прибывшего в сопровождении законных представителей.
- Заселение в Отель 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 Отель 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).

Условия предоставления дополнительного места.

- Размещение дополнительного человека в номер возможно в соответствии с вместимостью номера.
 - Стоимость дополнительного места в номере является фиксированной. Акции, сезонные скидки или специальные предложения на нее не распространяются.
 - **Категории дополнительных мест в номере:**
 - ребенок от 0 до 6 лет без предоставления места,
 - ребенок от 0 до 6 лет на дополнительном месте,
 - ребенок с 7 до 14 лет,
 - взрослый.
- *стоимость согласно действующему прейскуранту.
- При заказе комплексного обеда или ужина для Гостя на дополнительном месте, питание оплачивается сверх установленной платы за дополнительное место согласно действующему прейскуранту.

Проживающие в Отеле граждане обязаны:

- Соблюдать установленный Отелем порядок проживания;
- Соблюдать режим тишины;
- Соблюдать правила общественного порядка на территории Отеля;
- В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется ценами, согласно утверждённому Генеральным директором прейскурантом.
- Закрывать при уходе из номера водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы;
- Соблюдать правила пожарной безопасности и правила пользования электроприборами.
- Своевременно оплачивать свое проживание и оказанные дополнительные услуги в Отеле.
- Не допускать грубость к обслуживающему персоналу Отеля.
- Поддерживать чистоту в номере и в местах общего назначения.
- Не засорять канализационную систему, сбрасывая в унитаз махровые салфетки, целлофановые пакеты и другой мусор.
- Бережно относиться к инвентарю и оборудованию Отеля.
- При выезде из Отеля производить окончательный расчет за предоставленные услуги и сдать ключ в службу Приема и размещения.

Проживающим в Отеле запрещается:

- Оставлять в номере посторонних лиц в своё отсутствие;
- Оставлять посторонних лиц в номере после 23.00;
- Передавать посторонним лицам ключ от номера или карточку гостя;
- Проживать в номере с домашними животными и птицами;
- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50*50 должны храниться в камере хранения отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей), взрывчатые, токсичные материалы, оружие. Оружие, как и другие ценные вещи должны храниться в сейфе;
- Пользоваться электрическими приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Отеля;

- Курить в номерах, помещениях и общественных зонах (согласно Федеральному закону № 15 от 23.02.2013г). В случае нарушения данного пункта, Отель оставляет за собой право взыскать с Гостя дополнительную плату за антитабачную обработку помещения в размере 1000 рублей. В случае срабатывания датчиков системы пожарной сигнализации дополнительно взимается штраф, установленный администрацией Отеля;
- Нарушать покой других Гостей, создавая шум;
- Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Отеля;
- Выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Отеля;
- Выносить продукты питания со «шведского стола» ресторана «Таран». При нарушении данного правила, взимается штраф в размере стоимости завтрака.

Обязанности Отеля.

- Отель обязан предоставлять проживающим без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
 - Вызов скорой помощи;
 - Пользование медицинской аптечкой;
 - Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
 - Побудка к определенному времени;
 - Предоставление кипятка.
- Отель обязуется:
 - Своевременно и в полном объеме предоставлять проживающим оплаченные гостиничные услуги.
 - Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг.
 - Обеспечить конфиденциальность информации о проживающих и посетителях Отеля.
 - Предоставлять по требованию проживающих «Книгу отзывов и предложений».
- Отель отвечает за сохранность вещей проживающих в соответствии с существующим законодательством Российской Федерации и со следующими условиями:
 - Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, бумаг и других драгоценных вещей проживающих при условии, если они были помещены

им в предоставленный ему индивидуальный сейф в номере или сейф службы Приема и размещения.

- В случае нарушения Отелем настоящих Правил, защита прав проживающих, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Дополнительная информация об условиях проживания.

- В случае истечения срока проживания в номере и отсутствия Гостя (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на хранение в сейф, службы Приема и размещения, остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей».
- Порядок и правила хранения и получения имущества из «Камеры забытых и найденных вещей», утвержден Генеральным директором Отеля и находится в службе Приема и размещения.
- ОТЕЛЬ, в соответствии со статьей 925 Гражданского Кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Администрация Отеля не несет ответственность за ценные вещи, не сданные на хранение в сейф, расположенный в службе Приема и размещения.
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Отеля. В противном случае, ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за не сохранность вещей.
- В случае обнаружения забытых вещей ОТЕЛЬ немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. ОТЕЛЬ хранит забытую Гостем в Отеле вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся в «Камере забытых вещей» до 1 года.
- Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- При разрешении конфликтных ситуаций Гость и ОТЕЛЬ руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020г. № 1853.

- Гость вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Отелю фактически понесенных им расходов.
- Все Гости имеют право на свободное посещение холла, ресторана и других предназначенных для общего пользования помещений, за исключением случаев закрытия на специальное обслуживание.
- Лица с признаками сильного алкогольного или наркотического опьянения, лица в неопрятной (грязной) одежде, а также несовершеннолетние до 14 лет, без сопровождения взрослых, не имеют права находиться в здании Отеля. Лица, находящиеся без соответствующего разрешения в номерном фонде или в служебных помещениях Отеля после выяснения причин могут быть выведены в места, предназначенные для свободного посещения.

Генеральный директор
ООО «Ярославское Подворье»



И.Д. Денисова