

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ГОСТИНИЦА «КОМЕТА»
МИНИСТЕРСТВА ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

г. Москва

«17» декабря 2015 г.

ПРИКАЗ № 142

Об утверждении Правил
предоставления гостиничных
услуг в ФГКУ «Гостиница
«Комета» МВД России»

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила предоставления гостиничных услуг в ФГКУ «Гостиница «Комета» МВД России», согласно приложению.
2. Указанные Правила считать вступившими в действие с 12.00 часов 21 декабря 2015 года.
3. Считать приказ ФГКУ «Гостиница «Комета» МВД России» от 29 августа 2012 года № 12 утратившим силу с 21 декабря 2015 года.
4. Осуществить ввод в эксплуатацию программного обеспечения «1С:Отель» 21 декабря 2015 года в 12.00 часов. Базу данных «Intellect Style» архивировать и хранить согласно требованиям действующего законодательства.
5. Начальнику отдела приема и размещения Омаровой М.В. довести приказ до работников отдела приема и размещения.
6. Контроль за исполнением приказа возложить на начальника отдела приема и размещения Омарову М.В.

Директор гостиницы

А.Д. Деревягин

Приложение к приказу ФГКУ
«Гостиница «Комета» МВД
России» от «17» декабря 2015 г.
№ 142

Правила предоставления гостиничных услуг в ФГКУ «Гостиница «Комета» МВД России»

I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1, Федеральным законом Российской Федерации «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 № 15-ФЗ, Федеральным законом Российской Федерации «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ, Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации от 09.10.2015 № 1085, Приказом Министерства внутренних дел Российской Федерации «Об утверждении Инструкции о порядке приема и размещения в Федеральном государственном казенном учреждении «Гостиница «Комета» Министерства внутренних дел Российской Федерации» от 31.08.2012 № 831, Приказом Министерства внутренних дел Российской Федерации от 30.12.2010 N 894 «О мерах по профилактике курения в системе МВД России» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в ФГКУ «Гостиница «Комета» МВД России».

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

Гостиница - имущественный комплекс (здание, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления гостиничных услуг;

Гостиничные услуги – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;

Исполнитель – ФГКУ «Гостиница «Комета» МВД России»;

Потребитель (Гость) – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее - Гость);

Заказчик - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об предоставлении гостиничных услуг в пользу потребителя;

Негарантированное бронирование - бронирование, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного

Исполнителем, после чего бронирование снимается (далее - бронирование);

Единый расчетный час - время, установленное Исполнителем для въезда и выезда Гостя (далее - расчетный час);

Размещение Гостя – прием и его оформление, предоставление услуг, выполняемых персоналом гостиницы, а также предоставление в пользование специальных помещений (гостиничных номеров);

Проживание Гостя – период действия, заключенного между Исполнителем и потребителем договора;

Въезд – время заключения договора между Исполнителем и потребителем на проживание с установленным единым расчетным часом;

Выезд – время окончания договора на проживание установленного единым расчетным часом;

Посетители – это лица, не проживающие в Гостинице, но имеющие право по приглашению Гостя пребывать в его номере с 08.00 до 23.00 часов.

II. Порядок размещения в Гостинице и порядок оплаты услуг

3. Договор об предоставлении гостиничных услуг (далее- договор) заключается при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

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

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

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

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) 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;

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

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

В дополнение к указанным документам сотрудники МВД России, работники МВД России, федеральные государственные гражданские служащие системы МВД России и военнослужащие внутренних войск МВД России (далее - сотрудники МВД) предоставляют служебные удостоверения.

3.1. Договор заключается между Гостем и Исполнителем путем составления документа, (по форме, установленной Исполнителем), подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

- а) наименование исполнителя, сведения о государственной регистрации;
- б) сведения о заказчике (потребителе);
- в) сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- г) цену номера (места в номере);
- д) период проживания в гостинице;
- е) иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).

4. Первоочередное право на бронирование и размещение в Гостинице имеют сотрудники МВД.

5. Бронирование номеров (мест) в Гостинице сотрудникам МВД производится на основании заявки на размещение установленного образца, направленной заинтересованным подразделением системы МВД России посредством факсимильной и (или) электронной связи, почты. Всем остальным Гостям или заказчикам путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи (в т.ч. непосредственное обращение), позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Гостя или заказчика.

6. Исполнителем установлен расчетный час в Гостинице – 12 часов 00 минут (12.00 ч.) по московскому времени.

7. Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с расчетным часом.

7.1. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания.

При размещении Гостя до расчетного часа с 00.00 ч. до 10.00 ч. плата за проживание взимается за половину суток.

При размещении Гостя до расчетного часа с 10.00 ч. до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере почасовой оплаты при условии размещения не менее чем на сутки.

В случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 2 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- от 2 до 12 часов после расчетного часа (с 14.00 ч. до 24.00 ч.) – плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа (с 24.00 ч. текущих суток до 12.00 ч. следующих суток) - плата за полные сутки.

Указанный порядок оплаты действует только при наличии свободного номерного фонда для размещения.

7.2. При проживании не более суток (24 часа) от расчетного часа плата взимается за сутки независимо от времени выезда Гостя.

7.3. В случае отказа Гостя от оплаченного номера в течение первого часа с момента въезда, Исполнитель возвращает деньги в полном размере, если Гость не использовал номер. Возврат денег производится в установленном порядке после инспекции номера работником номерного фонда (в ночное

время – работником ОПиР), Гость обязан предоставить оригинал квитанции на оплату проживания в номере и оригинал фискального чека.

В случае отказа Гостя от оплаченного номера позднее одного часа с момента въезда, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

8. При опоздании Гостя более чем на сутки (24 часа) от расчетного часа бронирование снимается. В этом случае размещение в Гостинице производится в порядке общей очереди.

9. Прием Гостей отделом приема и размещения (далее - ОПиР) Гостиницы производится круглосуточно.

10. При размещении Гостя ОПиР осуществляет регистрацию и выдает ему электронный ключ-карту, обеспечивающий доступ в номер, и карту Гостя на оплаченный период проживания (для сотрудников МВД, размещающихся в Гостинице без взимания платы, на период, определяемый Заявкой на размещение и сроками командирования).

Карта Гостя является пропуском в Гостиницу.

ОПиР вправе отказать в размещении в Гостинице лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или под действием психотропных препаратов, определяемого визуальными внешними признаками.

11. По истечении срока проживания Гость должен освободить номер и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги, сдать электронный ключ-карту от номера и карту Гостя в ОПиР.

12. Продление проживания свыше срока бронирования, или срока проживания, указанного в карте Гостя, возможно только в случае отсутствия дальнейшего бронирования на этот номер.

13. Гостям предоставляются иные платные услуги: услуги прачечной, аренда конференц-зала, услуги множительной техники, услуги факса, камера хранения, аренда мультимедийного оборудования для проведения конференции, дополнительная смена белья и т.п. Иные платные услуги оплачиваются в кассе Исполнителя.

14. Исполнитель оказывает Гостю иные платные услуги за плату, только с согласия Гостя.

15. В гостинице запрещается:

- осуществлять фото/видеосъемку/аудиозапись без письменного разрешения руководства Исполнителя;

- курить в здании Гостиницы (номерах, коридорах, лестницах, балконах и т.д.);

- использовать в номерах любые электроприборы (кипятильники, электрочайники, электроутюги, электроплитки, микроволновые печи, мультиварки и пароварки) за исключением электроприборов, установленных Исполнителем;

- приносить и хранить в номерах взрывоопасные, пожароопасные, легковоспламеняющиеся, горючие вещества и материалы, холодное или огнестрельное оружие и боеприпасы, химические и радиоактивные вещества, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы и/или громоздкие вещи;

- накрывать включенные осветительные и электроприборы;

- оставлять в номере посторонних лиц в своё отсутствие;

- передавать третьим лицам электронный ключ-карту от номера и/или карту Гостя;

- переставлять и передвигать мебель;

- приносить, проносить и держать в номерах Гостиницы домашних и диких животных, птиц, рептилий, насекомых, ядовитые растения и пр.;

- посещать Гостиницу и проживать в ней с домашними и дикими животными, птицами, рептилиями, насекомыми, ядовитыми растениями и пр.;

- нарушать общественный порядок и покой;

- выбрасывать из окон номеров мусор, бутылки, предметы и т.п.;

- умышленно загрязнять территорию Гостиницы;

- уходя из номера, оставлять включенными электроприборы;

- выносить из ресторана посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки;

- выносить из номера белье, полотенца, мебель и другое оборудование.

16. Размещение и регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних детей.

17. Условия приема и размещения групп детей в сопровождении взрослых регулируются в каждом отдельном случае индивидуально путем подписания письменного договора.

III. Права и обязанностиGuestов гостиницы

18. Гости вправе:

- в любое время отказаться от исполнения договора, при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов;

- пользоваться всеми услугами Гостиницы;

- получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиницы, стоимости и перечне оказываемых услугах, производить предварительный заказ услуг;

- обращаться к сотрудникам и/или руководству Исполнителя по вопросам качества предоставленных услуг, оставлять отзывы и

предложения

в книге отзывов, жалоб и предложений, которая находится в ОПиР Гостиницы.

18.1. Гости обязаны:

- соблюдать настоящие Правила предоставления гостиничных услуг;
- уважать права других Гостей Гостиницы;
- соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы и регламент их работы;
- беречь и бережно относиться к имуществу Гостиницы. В случае утраты или повреждения имущества Гость обязан возмещать ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством;
- соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере;
- освободить номер по истечении срока договора проживания;
- оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания потребителю;
- соблюдать чистоту;
- в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы возмещать стоимость нанесенного ущерба;
- при уходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор, закрыть номер, сдать в Отдел приема и размещения ключ-карту от номера при выезде;
- в случае обнаружения пропажи личных вещей из номера немедленно сообщить об этом Исполнителю для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей;
- при обнаружении технических неполадок в номере, заявить об этом дежурной горничной, а в случае её отсутствия на этаже, дежурному работнику ОПиР или дежурному диспетчеру инженерно-технической службы;
- в случае прибытия Гостя на личном автомобиле в Гостиницу при размещении в ОПиР Гость сообщить марку и государственный регистрационный знак автомобиля (в случае отсутствия государственных регистрационных знаков, представить копию ПТС или сообщить идентификационные данные автомобиля VIN), а также номер мобильного телефона. Размещение автомобиля Гостя осуществляется на автостоянке Гостиницы (свободном месте) только на период проживания Гостя без взимания платы. Не допускается оставление автомобиля Гостя на автостоянке Гостиницы после выезда Гостя из Гостиницы;
- осуществлять регистрацию и приём посетителей на основании Инструкции о порядке посещения Гостиницы.

IV. Права и обязанности Исполнителя

19. Исполнитель вправе:

- в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если Гость нарушает условия договора, при этом Гость возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы;

- входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок

в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил;

- в случае истечения срока проживания Гостя в Гостинице и его отсутствия в номере без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя,

создав комиссию и сделав опись имущества Гостя;

- проводить анкетированный опрос о качестве предоставляемых услуг.

19.1. Исполнитель обязан:

- своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги;

- информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостиницы, форме и порядке их оплаты;

- обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Гостиницы санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;

- обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Гостиницы;

- своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостиницы в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, Исполнитель предлагает Гостю другой номер);

- отвечать за сохранность вещей Гостя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей;

- в случае обнаружения забытых вещей Гостями, принять меры по уведомлению владельца вещей;

- предоставить по первому требованию Гостя книгу отзывов, жалоб и предложений, которая находится в ОПиР Гостиницы;

- нести ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению;

- по просьбе Гостя предоставить без дополнительной оплаты следующие услуги:

а) вызов скорой помощи, других специальных служб;

б) пользование медицинской аптечкой;

в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;

г) побудка к определенному времени;

д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

V. Прочие условия

20. Гостиница информируетGuestов, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостиницы (за исключением номеров, туалетных и ванных комнат).

21. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Исполнитель и Гости Гостиницы руководствуются действующим законодательством РФ.

22. В случае возникновения чрезвычайной ситуации работники Исполнителя и Гости Гостиницы выполняют команды дежурной службы согласно действующего Паспорта безопасности.