


Федеральное государственное бюджетное учреждение дополнительного профессионального образования «Санкт-Петербургский центр последипломного образования работников здравоохранения ФМБА России»
(ФГБОУ ДПО СПб ЦПО ФМБА России)

СОГЛАСОВАНО

Представитель работников

 Г.В. Титкова

« 05 » 02 2021 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор

 И.С. Бахтина

« 05 » февраля 2021 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о гостинице «Лель»
ФГБОУ ДПО СПб ЦПО ФМБА России

г. Санкт-Петербург
2021 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение устанавливает порядок предоставления гостиничных услуг слушателям Федерального государственного бюджетного учреждения дополнительного профессионального образования «Санкт-Петербургский центр последипломного образования работников здравоохранения ФМБА России». Сотрудникам ФМБА России и остальным потребителям (далее – Гости), т.е. гражданам, имеющим намерение заказать либо заказывающим и использующими и использующими исключительно для личных, семейных, домашних и иных не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности нужд услуги по временному размещению в гостинице «Лель» ФГБОУ ДПО СПб ЦПО ФМБА России по адресу: 194291, г. Санкт-Петербург, пр. Луначарского, дом 41 (далее – Гостиница), а так же связанные с ними дополнительные услуги.

1.2. Настоящее правило разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителя» и постановлением правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ», Уставом учреждения.

1.3. Настоящее положение регламентирует отношение между гостиницей «Лель» ФГБОУ ДПО СПб ЦПО ФМБА России и лицами получателями услуг Гостиницы не относимым к п.1.2. к категории потребителей, в части, не противоречащей условиям заключенных договоров, требованиям законодательства и существу отношений

1.4. Режим работы гостиницы круглосуточный.

2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.

2.1 Гостиница заключает с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.

Бронирование

2.2 Гостиница предоставляет возможность гарантированного (оплаченного) бронирования номеров. Заявки на бронирование принимаются дежурным администратором Гостиницы на адрес электронной почты: lel@spbcpo.ru или по факсу 8 (812) 559-96-85. Заявка должна содержать: Ф.И.О., паспортные данные Гостя, контактные e-mail, телефон, факс, категорию и количество номеров, даты проживания, формы оплаты, а по желанию Гостя – дополнительные услуги. Изменение ранее сделанной заявки направляется в такой же форме, как и первоначальная заявка.

2.3. Гостиница высылает подтверждение бронирования по возможности немедленно, но в любом случае не позднее 1 суток с момента получения заявки, в электронном виде или по факсу.

2.4. Бронирование считается состоявшимся с даты подтверждения электронно, по факсу, устно.

2.5. При опоздании на сутки и менее взимается плата за фактический простой номера. Опоздание более чем на сутки считается незаездом. В этом случае бронь аннулируется и размещение в Гостинице производится в порядке общей очереди при наличии номеров.

2.6. При отмене бронирования или незаезде Гостинца удерживает штраф в следующих размерах:

- от 5 до 2 календарных дней до даты заезда – 70%;
- накануне даты заезда и позднее - 100%.

Заключение договора

2.7. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении Гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя.

2.8. При оформлении проживания в гостинице Гость ставит свою подпись на регистрационной карте и в анкете гостя, а администратор Гостиницы выдаёт ключи от номера.

2.9. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, но не более чем на 180 дней, а для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

2.10. При наличии свободных мест, по желанию гостей, одному лицу может предоставляться номер на два места с полной оплатой стоимости номера.

2.11. Право на внеочередное обслуживание в гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды I группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения;
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

Заезд

2.12. Время заезда – 14.00 по московскому времени, если при бронировании не было оговорено иное время заезда. К установленному времени заезда, Гостиница обязана предоставить забронированный номер согласованной категории. Право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории остается за администрацией гостиницы.

2.13. При наличии свободных номеров возможен ранний заезд, с почасовой оплатой по прейскуранту. При заезде с 0.00 до 14.00 часов дня заезда плата за ранний заезд не взимается.

Оплата

2.14. Оплата услуг Гостиницы осуществляется согласно действующему прейскуранту, в рублях РФ, наличными деньгами или в безналичном порядке, а также по пластиковым карточкам VISA, Maestro или Master Card.

2.15. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12.00. текущих суток по московскому времени. При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки.

2.16. Услуги проживания, если они не были оплачены заранее, оплачиваются Гостем при заезде в полном объеме.

2.17. Оплата дополнительных услуг осуществляется в день выезда.

Порядок пользования услугами

2.18. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

2.19. За проживание детей в возрасте до 7-ми лет в одном номере с родителями без предоставления отдельного места плата не взимается.

2.20. Дополнительная кровать предоставляется только по согласованию с администрацией гостиницы и оплачивается согласно действующему прейскуранту цен, утвержденного приказом директора гостиницы «Лель» ФГБОУ ДПО СПб ЦПО ФМБА России.

2.21. Посещение проживающих в гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации гостиницы и проживающего Гостя. Пребывание в номере

посетителей разрешено до 23.00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00, Администрация гостиницы оставляет за собой право оформить счет посетителю на оплату дополнительного места.

Отказ от номера

2.22. В случае отказа гостя от оплаченного номера в течение первого часа с момента заселения, гостиница возвращает деньги в полном размере, если гость не использовал номер. Возврат денег производится в установленном порядке после сдачи номера. Гость обязан предоставить оригинал квитанции на оплату проживания в номере (подписанный гостем и администратором гостиницы) и оригинал фискального чека.

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

Выезд

2.24. Время выезда – не позднее 12.00 по московскому времени. При выезде из гостиницы гостю надлежит обратиться к дежурному администратору для прохождения процедуры приёма-сдачи номера, которая может занять 5-10 минут и включает в себя:

- беглый осмотр номера на предмет целостности имущества Гостиницы;
- окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги,
- сдача ключа от номера администратору Гостиницы.

2.25. Поздний выезд возможен только при наличии свободных номеров. За поздний выезд взимается дополнительная плата в следующем размере:

- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата,
- от 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток (50%),
- от 12 до 24 часов после расчетного часа оплата за полные сутки,

2.26. В случае незапланированного продления срока проживания более чем на сутки, Гостиница вправе предложить Гостю другой номер, а при отсутствии свободных номеров – отказать в размещении.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ

3.1 Гость обязан:

3.1.1 соблюдать установленный гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;

3.1.2 соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;

3.1.3 возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами;

3.1.4 при обнаружении утраты, недостачи или повреждения своих вещей, без промедления заявить об этом администрации гостиницы;

3.1.5 не беспокоить других гостей, проживающих в гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в гостинице;

3.1.6 не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы;

3.1.7 при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Гостиницы;

3.1.8 строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;

3.1.9 своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;

- 3.1.10 при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- 3.1.11 при выезде из гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного администратора Службы размещения о своем выезде и сдать ключ дежурному администратору.
- 3.1.12 Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, и имеющие такое оружие при себе, обязаны по требованию администрации Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право.
- 3.2 Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков.
- 3.3 Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.
- 3.4 В гостинице запрещается:
- 3.4.1 оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- 3.4.2 выносить из гостиницы ключ от номера;
- 3.4.3 хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- 3.4.4 хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- 3.4.5 пользоваться электронагревательными приборами;
- 3.4.6 переставлять мебель в номере;
- 3.4.7 нарушать покой проживающих гостей в ночное время: с 23-00 до 9.00;
- 3.4.8 находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- 3.4.9 держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАТОРА ГОСТИНИЦЫ

- 4.1. Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в гостинице предприятий питания, связи, бытового обслуживания, бизнес - центра; сведения о контролирующей организации.
- 4.2. Гостиница обязана информировать гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.
- 4.3. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.
- 4.4. В зависимости от категории номера Гостям могут быть предоставлены без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
- наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения номера;
 - смена полотенец ежедневно;
 - смена постельного белья не реже 1 раз в три дня;
 - наличие в номере телевизора;
 - наличие в номере телефона;
 - вызов скорой помощи;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - побудка к определенному времени;
 - доставка в номер корреспонденции по её получении;
 - вызов такси;
 - парковка личного автотранспорта;
 - завтрак «кафе Лель»

4.5. Гостиница вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

4.6. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Гостиницей на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Гостиницы в присутствии созданной комиссии Гостиницы. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Гостиницы располагает информацией о месте его нахождения.

Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

4.7 Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба гостинице.

4.8. Гостиница обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в гостинице и обязанностей, указанных в п.3.1. настоящих Правил.

4.9 В случае обнаружения забытых вещей Гостиница принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, а также денежные суммы, превышающие 10 000 рублей хранятся в Гостинице в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах. По истечении указанных сроков Гостиница вправе, направив гостю письменное уведомление, самостоятельно реализовать вещь в порядке, предусмотренном статьей 899 Гражданского кодекса РФ. Сумма, вырученная от продажи вещи, передается гостю (зачисляется на депозит нотариуса) за вычетом 10%, причитающихся Гостинице за хранение, а кроме того, расходов на продажу вещи.

4.10 При отсутствии гостя по месту проживания более суток или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа выезда, администрация гостиницы вправе создать комиссию и произвести опись имущества, находящегося в номере. Обнаруженные материальные ценности гостя расцениваются как забытые и в их отношении принимаются меры, предусмотренные п. 4.9 настоящих Правил.

4.11. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

4.12. Гостиница обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг требованиям действующего законодательства, санитарным, противопожарным и иным обязательным нормам и правилам.

4.13. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.

4.14. Гостиница обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов.

4.15. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиницы.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

5.1 Гостиница отвечает за утрату, недостачу или повреждение принадлежащих Гостю вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

5.2 Внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная работникам Гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

5.3 Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты гостиницей на хранение либо были помещены гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы. Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

5.4 Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администратору Гостиницы. В противном случае Гостиница не несет ответственности за не сохранность вещей.

5.5 Ущерб, причиненный имуществу Гостиницы по вине Гостя возмещается не позднее даты выезда. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Гостиницы на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах, один из которых передается гостю.

6. ПРЕТЕНЗИИ И СПОРЫ.

6.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора гостиницы и выдается по первому требованию гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.

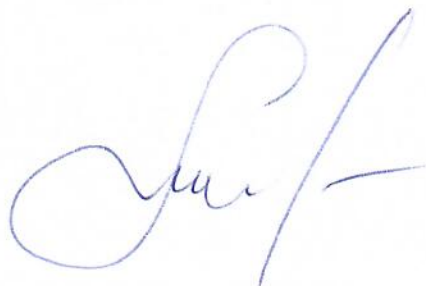
6.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

6.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Гостиницы, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

6.4. Если администрации Гостиницы не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, Гость имеет право при наличии акта о выявленных нарушениях в течение 14 дней со дня их обнаружения предъявить свои претензии.

6.5. При отсутствии упомянутого выше акта рекламация не может быть принята к рассмотрению.

Директор гостиницы



О.А. Макарова