

Разработано на основе Закона РФ «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 490 от 25 апреля 2007 года.

Правила предоставления услуг

в гостинице музея-заповедника «Тарханы»

1. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией музея-заповедника «Тарханы» (далее музей-заповедник). По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер или место по требованию администрации. Срок проживания можно продлить при необходимости, сообщив об этом дежурному или администратору не позднее, чем за сутки до расчетного часа (12.00 часов по местному времени).
2. Режим работы гостиницы – круглосуточный.
3. Номер или место в гостинице предоставляется гражданам по предъявлению паспорта, подтверждающего личность потребителя. Номер на два или более мест с полной оплатой стоимости может предоставляться одному лицу при наличии свободных мест.
4. Администрация музея-заповедника имеет право заключать договор на бронирование мест. Заявки от юридических и физических лиц принимаются в письменной или устной форме. Бронь аннулируется при опоздании (незаезде) более, чем на сутки.
5. Плата за проживание и услуги в гостинице, включая страховые взносы, осуществляется наличными средствами по свободным (договорным) ценам, утвержденным руководством музея-заповедника. Взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12.00 часов текущих суток по местному времени. При размещении до расчетного часа (с 0.00 до 12.00 часов) плата (с 0.00 до 12.00 часов) не взимается, если срок проживания составляет не менее суток. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа. В случае задержки выезда потребителя после расчетного часа на срок, не более 6 часов, проживающим производится почасовая оплата. При задержке выезда с 6 до 12 часов после расчетного часа плата взимается за половину суток.

При выезде по истечении более 12 часов после расчетного часа, оплата проживающим производится как за полные сутки.

6. Право на внеочередное размещение в гостинице имеют Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей); инвалиды 1-й группы и лица сопровождающие их (не более одного человека), другие категории граждан в соответствии действующим законодательством Российской Федерации. Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь по мере освобождения мест. Оплата проживания участников Великой Отечественной войны, инвалидов 1-й группы, лиц их сопровождающих (не более одного человека), производится со скидкой в размере 30 процентов.

7. По просьбе проживающих администрация разрешает находиться посторонним лицам в номере с 8.00 до 23.00 часов.

8. Смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей осуществляется не реже двух раз в неделю.

9. Подача горячей воды производится с 6.00 до 24.00 часов.

10. Гостиница обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг:

- вызов «скорой помощи», пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

11. Потребитель при обнаружении недостатков в оказанной услуге вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков в оказанной услуге.

12. Проживающий обязан:

- соблюдать установленный в гостинице порядок проживания;

- соблюдать чистоту;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- при уходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор, закрыть номер, сдать ключ дежурному по гостинице;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии действующим законодательством.

13. В месте проживания запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц с 24.00 до 8.00 часов;
- передавать ключ от номера третьим лицам;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие;
- пользоваться электронагревательными приборами;
- переставлять мебель в номере;
- держать животных и птиц;
- курить в номере;
- распивать спиртные.

15. Администрация гарантирует проживающим сохранность личных вещей, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в гостинице. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация заявляет о находке в полицию или орган местного самоуправления.

16. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора и выдается по требованию потребителей.