

Пояснительная записка о правах и обязанностях заказчика и исполнителя при предоставлении гостиничных услуг направленных на информирование потребителей (заказчиков, гостей)

1. Настоящая пояснительная записка направлена на информирование гостей в случаях аннуляции бронирования, не заезда или изменения бронирования (Сокращения срока пребывания) и составлена в соответствии с:
 - Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2023) "О защите прав потребителей", - -
 - Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
 - Внутренними регламентами отеля «Невский 111» (Правила проживания в отеле «Невский 111»; Договором на оказание гостиничных услуг в отеле «Невский 111».
2. Отель «Невский 111», является классифицированной гостиницей, которая оказывает потребителям гостиничные услуги и регулирует свою деятельность в соответствии в законодательством РФ.
3. Любой потребитель (заказчик) в праве выбрать по своему усмотрению гостиницу для своего размещения.
4. При выборе отеля «Невский 111», Исполнитель- - «Отель невский 111» и Потребитель - Заказчик принимают на себя обязательства и имеют права, регламентированные Законодательством РФ.
5. Исполнитель при оказание гостиничных услуг обязан, в соответствии **Пунктом 9. ПП РФ от 18.11.2020 N 1853** обязан довести до сведения потребителя информацию об оказываемых им услугах,... При этом, в соответствии с **Пунктом 6 ПП РФ от 18.11.2020 N 1853** « Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.»

При этом, на основании **второго абзаца пункта 12 ПП РФ от 18.11.2020 N 1853** Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, **является публичным договором.**

6. Условия Договора, как и иные сведения (об условиях, правилах и порядке бронирования и оказания услуг и.т.д.), предусмотренные **пунктом 9, пунктом 23 ПП РФ от 18.11.2020 N 1853,** и **Правилами предоставления гостиничных услуг в отеле «Невский 111»** размещаются в соответствии с **пунктом 10. ПП РФ от 18.11.2020 N 1853** в свободном публичном пространстве включая официальный сайт отеля: <https://hotelnevskiy.ru> в интернет сети для информирование Потребителя/Заказчика в любое время без ограничений
7. При выборе Заказчиком/Потребителем услуг отеля «Невский 111», последний обязан ознакомиться с правилами и условиями бронирования и проживания, которые свободно размещены в публичных местах, связанных с деятельностью отеля и от имени отеля, включая сеть интернет.
8. Ври выборе Заказчиком услуг отеля Невский 111, фактом заключения договора является одно из условий, указанных в **пункте 14. ПП РФ от 18.11.2020 N 1853** «Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).»

9. Услуги отеля «Невский 111» по проживанию предоставляются по ГАРАНТИРОВАННОМУ ТАРИФУ/Гарантированное Бронирование, условия которого регламентированы «Правилами проживания в отеле «Невский 111» в соответствии с подпунктом «а» **Пункта 16. ПП РФ от 18.11.2020 N 1853** «**гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда 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;»
10. При выборе Заказчиком/Потребителем услуг отеля «Невский 111» по Гарантированному бронированию, Заказчик/Потребитель соглашается с условиями Гарантированного бронирования и принимает на себя права и обязательства, предусмотренные соответствующим бронированием.
11. Гарантированное бронирование регламентирует порядок предоставления услуг отеля «Невский 111», которые прописаны и доступны в свободном доступе до момента заказа Заказчиком/Потребителем услуг Исполнителя.
12. Обязательным условием, подтверждающим намерения по Гарантированному бронированию, является предоплата в виде суммы, равной не менее суммы стоимости первых суток проживания по конкретному гарантированному бронированию, которая должна быть осуществлена не позднее окончания текущих суток, в которых осуществлено бронирование, или по соглашению сторон. Что не противоречит и обязывает Заказчика/Потребителя осуществить в соответствии с **Пунктом 26. ПП РФ от 18.11.2020 N 1853** «**Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.**»
13. **В соответствии с Пунктом 30 ПП РФ от 18.11.2020 N 1853, ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2023) "О защите прав потребителей" «Заказчик (потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.»**
14. К фактическим понесенным расходам относятся расходы, направленные на принятие и обработку заявки Заказчика/Потребителя; Подготовка номера: Заработная плата сотрудника, подготавливающего номер; закупка продуктов питания; средств личной гигиены; средств для уборки конкретного номера по конкретному бронированию, а также затраты на организацию мероприятий, направленных на оказание гостиничных услуг в период, от которого Заказчик/Потребитель отказывается.
15. При возникновении обстоятельств, отраженных в пункте 13 настоящей пояснительной записки **вступают в силу положения**, отраженные в **Пунктах 16, 28. ПП РФ от 18.11.2020 N 1853** по Гарантированному бронированию в случае **несвоевременного** – (за 14 дней до предполагаемого дня заезда для индивидуальных бронирований до 2 номеров в соответствии с условиями гарантированного бронирования и Правилами проживания в отеле «Невский 111») **отказа**, от гарантированного бронирования, **опоздания или незаезда заказчика/Потребителя, с Потребителя или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере)**, но не более чем за сутки.
16. При регистрации прибытия Заказчика/Потребителя в отель «Невский 111», в соответствии с положениями, указанными в **Пункте 18 ПП РФ от 18.11.2020 N 1853**, для начала оказания услуг отелем «Невский 111», Заказчик/Потребитель обязан предъявить сотруднику отеля, документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
17. При сокращении бронирования Заказчиком/Потребителем услуг Исполнителя по Гарантированному бронированию в момент регистрации заезда или в момент фактического получения услуг Исполнителя/отеля «Невский 111» - сокращение срока пребывания на срок более одних гостиничных суток – такое бронирование считается сокращенным.

18. **Администратор отеля производит сокращение бронирования** и производит с Заказчиком/Потребителем расчет в порядке, указанном в **пункте 20** данной пояснительной записки, в соответствии с условиями Договора по конкретному бронированию и настоящей пояснительной записки. При сокращении бронирования на любой срок, включая до 1 суток, все ранее предоставленные скидки, бонусы по акциям становятся не действительными.
19. **В соответствии с Пунктом 34 ПП РФ от 18.11.2020 N 1853 «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 и настоящими Правилами.»**
20. Расчет, отраженный в пункте 17 настоящей пояснительной записки, осуществляется на основании письменного заявления Заказчика/Потребителя на возврат денежных средств с указанием предполагаемой суммы к возврату. Ответ Исполнителя на Письменное заявление Заказчика/Потребителя на возврат средств рассматривается в течение 3 (трех) рабочих дней.
21. При расчете с Заказчиком/Потребителем по его заявлению на возврат денежных средств, при обстоятельствах указанных в пунктах 15, 17, настоящей пояснительной записки Исполнитель учитывает при расчёте/возврате ранее уплаченных Заказчиком денежных средств, затраты, отраженные в положениях **Пунктов 16, 28. ПП РФ от 18.11.2020 N 1853, Пунктов 14, 15, 18** настоящей пояснительной записки.
22. На момент, при которых возникли обстоятельства, указанные в пункте 17 настоящей пояснительной записки, срок действия Договора на оказание гостиничных услуг между Заказчиком и Исполнителем сокращается до 12:00 дня выезда по сокращенному бронированию.
23. При желании Заказчика/Потребителя продлить срок пребывания в отеле «Невский 111», в случае ранее возникших обстоятельств, указанных в пункте 17 настоящей пояснительной записки, Исполнитель может удовлетворить желание Заказчика/Потребителя, на условиях нового бронирования при наличии свободного номера.

Данная пояснительная записка является неотъемлемой частью Договора на оказание гостиничных услуг в отеле «Невский 111» в редакции от 01.01.2024 г.