

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования услугами в Отеле «Таврос» разработаны в соответствии с:

- Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. (в редакции 18.03.2019 г.)
- Законом № 115-ФЗ от 25.07.2002 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»
- Постановлением от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»
- Федеральным законом РФ от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»
- Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».
- Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных».
- Закон города Севастополя от 26 июня 2015 года № 161-ЗС "Об обеспечении тишины и покоя граждан на территории города Севастополя".

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

- **«Услуги»** - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в отеле «Таврос», включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.
- **«Отель и иное средство размещения»** - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания услуг (далее - Отель).
- **«Цена номера»** - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену.
- **«Потребитель»** - гражданин, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий услуги исключительно для личных нужд (далее – Заказчик, Гость Отеля «Таврос»).
- **«Исполнитель»** - ООО «Красная долина», предоставляющие Потребителю услуги (далее - Отель «Таврос»).

Адрес местонахождения: 299042 г. Севастополь, ул. Таврическая набережная д. 23.

- **«Заказчик»** - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее услуги в соответствии с данными Правилами в пользу Потребителя.
- **«Бронирование»** - предварительный заказ мест и (или) номеров в Отеле Заказчиком (потребителем).
- **«Расчетный час»** - время заезда и выезда, установленное Исполнителем и принимаемое при расчетах с Потребителем.

1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между Отелем и Гостями Отеля «Таврос».

1.4. Настоящие Правила, а также Правила пожарной безопасности размещены для сведения Гостей на стойке администрации, в номерах и на сайте Отеля «Таврос» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.5. Выполнение настоящих Правил обязательно как для Гостей, так и для сотрудников Отеля «Таврос».

2. СВЕДЕНИЯ О ВРЕМЕНИ ЗАЕЗДА (ВЫЕЗДА) ИЗ ОТЕЛЯ

2.1. Отель «Таврос» оказывает услуги по предоставлению номеров для временного проживания Гостей в течение срока, согласованного с администрацией Отеля, и оформленного в установленном настоящими Правилами порядке.

2.2. **Расчетный час** – 12 часов текущих суток по местному времени.

Время поселения – не ранее 14 часов текущих суток по местному времени. Заезд ранее расчетного часа возможен при наличии свободного и подготовленного номера.

При размещении с 00.00 часов до 14.00 часов плата за проживание взимается в размере половины суток по подтвержденному тарифу.

2.3. По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер.

При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом администратору стойки размещения до расчетного часа (12 часов по местному времени).

Продление пребывания возможно при наличии свободных номеров и отсутствия бронирования на данный номер.

2.4. При задержке выезда после расчетного часа (в случае отсутствия брони на данный номер другим Гостем) плата взимается в следующем порядке:

- с 12:00 до 15:00 – почасовая оплата;
- с 15:00 до 18:00 – оплата за четверть суток;
- с 18:00 до 24:00 – оплата за половину суток;
- позже 24:00 – за полные сутки.

2.5. В случае отсутствия свободных номеров Отель вправе отказать в продлении срока проживания.

2.6. По просьбе Гостя в номер (если позволяет площадь номера) может предоставляться дополнительное место (завтрак оплачивается отдельно) с оплатой его в соответствии с прейскурантом на дополнительные услуги.

2.7. За проживание детей в возрасте до 3-х лет, без предоставления отдельного места и завтрака, оплата не взимается.

3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ

3.1. Режим работы Отеля «Таврос» - круглосуточный.

3.2. Отель принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц на сайте Отеля, либо посредством почтовой, телефонной или электронной связи, а также путем непосредственного обращения к администратору на стойку регистрации.

Бронирование номера (места) производится в момент получения заявки при наличии свободных мест. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает конкретный номер для размещения.

3.3. В заявке на бронирование номеров (места) указывается контактная информация для связи, количество клиентов, фамилии и гражданство клиентов; дата и время заезда, выезда, количество и категория номеров, вид оплаты, дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание. Перечень услуг входящих в стандартное обслуживание указан в пункте 4.2.

При последующем изменении заявки на бронирование в сторону увеличения срока бронирования, Заказчик предоставляет Отелю сведения не позднее, чем за трое суток до момента поселения при размещении более 4 человек, и за сутки - при размещении до 4 человек. При этом изменение заявки возможно при наличии в Отеле свободных мест.

3.4. Гарантией предоставления услуг проживания в Отеле - является полная, либо частичная (за первые сутки проживания) оплата Гостем забронированных услуг, с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.

3.5. Отказ от ранее забронированных услуг проживания в Отеле осуществляется Гостем в письменной (электронная почта) или в устной форме (по телефону).

3.6. При негарантированном (без предварительной оплаты) бронировании, если Гостем не указано время заезда, бронь аннулируется в 18:00 дня предполагаемого заезда. Размещение Гостя при заезде после 18:00 осуществляется при наличии свободных номеров в Отеле.

3.7. При гарантированном бронировании (при наличии предварительной оплаты) размещение в Отеле осуществляется согласно ранее произведенному бронированию, по условиям и правилам размещения в Отеле. Гарантированная бронь в отсутствие гостя не подлежит отмене до 12:00 дня, следующего за датой заезда, установленной при бронировании.

3.8. В случае, если Гость при наличии гарантированного бронирования не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование или отменил, но в сроки менее, чем за сутки до предполагаемого дня заезда (после 14:00 дня перед днем заезда по местному времени), ранее произведенная Гостем оплата в размере стоимости размещения за первые сутки проживания не подлежит возврату.

3.9. При опоздании более чем на сутки, бронь аннулируется. В этом случае размещение в Отеле производится в порядке общей очереди при наличии номеров.

3.10. Отель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

3.11. При регистрации в Отеле «Таврос» гости предоставляют администратору стойки регистрации один из следующих документов, удостоверяющих личность, оформленных в установленном порядке:

3.11.1. Гражданине РФ:

- паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории РФ,
- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста,
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ.

3.11.2. Иностранные граждане:

3.11.2.1. Иностранные граждане, прибывшие в РФ в порядке, не требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.2002 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, суммарно в течение каждого периода в сто восемьдесят суток, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ № 115 от 25.07.2002 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ».

В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

3.11.2.2. Иностранные граждане, прибывшие в РФ в порядке, требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина

(ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.2002г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;

- документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (Постановление от 15.01.2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ», в ред. Постановлений Правительства РФ от 28.03.2008 N 220, от 01.12.2008г. N 899, от 10.11.2009г. N 913)

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Федеральным законом (в ред. Федерального закона от 19.05.2010г. N 86-ФЗ)

Гости, являющийся лицами без гражданства, предъявляют один из документов:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства,

- разрешение на временное проживание,

- вид на жительство,

- иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.2002г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»).

В случае отсутствия указанных документов, а так же нарушения сроков постановки на учет по месту прибытия иностранцами, в проживании может быть отказано.

3.12. РегистрацияGuestов, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

3.13. Регистрация в Отеле 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.

3.14. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

3.15. При заселении Гость знакомится с Правилами проживания, с правилами пожарной безопасности, заполняет и подписывает Анкету, чем подтверждает достоверность сведений о себе и согласие с Правилами проживания. При оформлении проживания

администратор стойки регистрации осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему ключ, обеспечивающий доступ в номер, на забронированный период проживания.

3.16. Администратор стойки регистрации Отеля «Таврос» вправе не поселять в Отель лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

3.17. В случае временного выезда из Отеля «Таврос» Гость, не заявивший об этом администратору стойки регистрации, и не уплативший предварительно время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению в порядке, предусмотренном п.5 настоящих правил.

4. ФОРМА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ОТЕЛЯ «ТАВРОС»

4.1. В Отеле «Таврос» установлена посуточная оплата проживания.

4.2. Цена номера устанавливается на основании утвержденного Генеральным директором Прейскуранта на услуги Отеля «Таврос», находящегося у администратора стойки размещения.

Плата за проживание взимается в соответствие с расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.

При размещении с 00.00 часов до 08.00 часов плата за проживание взимается в размере половины суток по подтвержденному тарифу (завтрак НЕ включен).

При размещении с 08.00 часов до 11.00 часов плата за проживание взимается в размере четверти суток по подтвержденному тарифу (завтрак НЕ включен).

При размещении с 11.00 часов до 14.00 часов взимается почасовая плата за проживание по подтвержденному тарифу (завтрак НЕ включен).

При размещении с 14.00 часов оплачивается полная стоимость номера.

В стандартную стоимость номера включены следующие услуги:

- проживание в номере выбранной категории,
- разовая косметика в номере,
- пользование полотенцами и махровыми халатами,
- тапочки (по требованию Гостя),
- завтрак,
- дополнительные услуги согласно п. 4.6,
- пользование сейфом в номере,
- Wi-Fi на всей территории Отеля.

Текущая уборка – производится со следующего после заезда дня - ежедневно.

Замена постельного белья и замена полотенец – каждые пять дней.

В случае утраты или повреждения имущества Отеля, Гость возмещает материальный ущерб, а так же несет ответственность за ущерб, причиненный приглашенными им лицами.

С прейскурантом на возмещение материального ущерба можно ознакомиться в каждом номере в «Папке гостя».

4.3. Гость (Заказчик) обязан до заселения внести 100% предоплату за весь период проживания в Отеле. Оплата услуг проживания должна быть произведена либо при бронировании через сайт Отеля, либо непосредственно при поселении. Иные платные услуги Гость (Заказчик) должен оплатить в полном объеме до их оказания.

4.4. Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных ниже способов:

- наличный расчет,
- платежной банковской картой (в том числе международными картами, действующими на территории РФ),
- безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет Отеля «Таврос»).

4.5. При осуществлении расчетов с Гостем Отель выдает Гостю кассовый чек. Акт оказанных услуг, подписанный Гостем и уполномоченным сотрудником Отеля, выдается при выезде Гостя по его требованию.

4.6. По просьбе Гостя предоставляются без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб,
- пользование медицинской аптечкой,
- одноразовые тапочки,
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении,
- побудка к определенному времени,
- предоставление иголок, ниток,
- вызов такси,
- предоставление утюга и гладильной доски,
- посещение тренажёрного зала,
- посещение бильярдной комнаты (по предварительной заявке не позднее чем за 12 часов до посещения),
- посещение детской комнаты (в случае необходимости пользования услугами няни требуется предварительная заявка не позднее чем за 12 часов до посещения).

4.7. Гостю, по его желанию, оказываются дополнительные платные услуги, не входящие в цену номера, согласно перечню и ценам, указанным в действующих в Отеле «Таврос» прейскурантах на дополнительные услуги. Прейскурантах на дополнительные услуги предоставляется администратором стойки размещения, а также находится в каждом номере в «Папке гостя».

4.8. В случае выезда Гостя из номера, ранее указанного в оплаченном счете срока, возврат денег осуществляется по письменному заявлению Гостя установленной Отелем формы, с указанием времени выезда. Деньги в размере суточной стоимости номера Гостю не возвращаются, за последующие непрожитые дни возвращается полная стоимость.

4.9. Отель вправе в одностороннем порядке отказаться от оказания услуг Гостю, если Гость нарушает Правила проживания и пользования услугами в Отеле «Таврос».

5. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «ТАВРОС»

5.1. Гость обязан соблюдать установленные в Отеле «Таврос» Правила предоставления услуг и проживания в Отеле.

5.2. На основании ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в Отеле «Таврос» установлен запрет курения Гостей во всех помещениях Отеля, в том числе в номерном фонде и общественных помещениях.

5.3. По просьбе Гостей администрация Отеля «Таврос» разрешает находиться посторонним лицам в номере с 8.00 до 23.00 часов. При необходимости посторонним лицам остаться в Отеле после 23 часов, их дальнейшее пребывание в Отеле возможно исключительно при условии их регистрации и оплаты дополнительного места (в случае если подселение позволяет категория номера) либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров). Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение сохранности имущества Отеля, имущества проживающих в Отеле Гостей и выполнения установленной законодательством обязанности Отеля, по регистрации граждан по месту пребывания.

5.4. Отель отвечает за сохранность вещей Гостя.

Администрация Отеля гарантирует сохранность личных вещей Гостей, находящихся в номере, за исключением: денег, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценных вещей, в случае соблюдения Гостем п.5.9. настоящих Правил. Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих

вещей, обязан без промедления сообщить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

5.5. В случае обнаружения после выезда Гостя забытых им вещей и (или) документов, сотрудники Отеля действуют согласно «Стандарту действий сотрудников отеля при обнаружении оставленных вещей выехавшего гостя». Уполномоченные сотрудники Отеля уведомляют Гостя (владельца) о забытых вещах. Далее вещь либо возвращается владельцу, либо помещается на хранение в специально оборудованное место. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обнаруженные вещи передаются на хранение в специально оборудованное место. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация Отеля берет под ответственное хранение и помещает в сейфовую ячейку в кабинете Генерального директора Отеля. Отель хранит забытую Гостем в Отеле вещь в течении 3 месяцев, ценные вещи хранятся до 1 года. В случае отсутствия информации в указанные для хранения сроки от владельца забытых вещей о готовности и сроках забрать данную вещь, Отель снимает с себя обязанность в её хранении.

5.6. При отсутствии Гостя в Отеле более суток с момента истечения согласованного срока проживания (согласно его расчетного часа), Отель вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Сотрудники Отеля действуют согласно «Стандарту действий сотрудников отеля при обнаружении оставленных вещей выехавшего гостя». Ко всему имуществу применяются положения пункта 5.5. настоящих Правил.

5.7. Гость обязан бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля «Таврос», соблюдать чистоту. В случае утраты или повреждения Гостем по его вине имущества Отеля «Таврос», в соответствии с законодательством РФ и настоящими Правилами Гость несет ответственность и возмещает ущерб на основании действующего в Отеле Прейскуранта.

5.8. В Отеле запрещается размещение с домашними животными, птицами, насекомыми и пресмыкающимися.

5.9. Гость в целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества (личного и Отеля) при выходе из номера обязан:

- закрыть окна,
- выключить электроосветительные приборы,
- закрыть водопроводные краны,
- выключить электробытовые приборы,
- закрыть входную дверь в номер на ключ и сдать его на стойку Администратору.

5.10. Гостю, проживающему в Отеле запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие,
- передавать ключи от номера посторонним лицам,
- приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, а также оружие без соответствующего разрешения согласно постановления Правительства РФ №814 от 21.07.1998г.,
- хранить и использовать пиротехнические изделия, взрывчатые и токсичные материалы,
- переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Отеля,
- пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера,
- приглашать в номер незарегистрированных гостей после 20.00 часов (по согласованию с администратором после 23.00) до 7.00 часов,
- совершать действия, нарушающие тишину и покой других Гостей, проживающих в Отеле в ночное время с 23.00 часов до 8.00 часов,
- курить в номерах и других помещениях Отеля,

- открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у Гостей, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей;

- выносить из номеров принадлежащее Отелю имущество, в том числе махровые, вафельные и текстильные изделия, находящиеся в номерах.

5.11. При выезде из Отеля Гость обязан сдать номер горничной и ключ от номера администратору стойки размещения.

5.12. В случае неоднократного или грубого нарушения настоящих Правил, нахождения в номере посторонних лиц в период с 23.00 часов до 7.00 часов, нарушения общественного порядка Администрация Отеля «Таврос» вправе досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке.

5.13. Контроль за соблюдением Гостями общественного порядка и тишины в ночное время осуществляется сторожем Отеля. В случае нарушения Гостем общественного порядка и тишины, сторож вправе вызвать органы полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

5.14. Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостями в случае замыкания электропроводки, задымления, пожара, затопления, отсутствия Гостя в номере более суток, а также в случаях нарушением Гостем общественного порядка.

5.15. В целях обеспечения безопасности и комфорта проживающих в Отеле, Исполнитель вправе отказать в проживании или предоставлении других видов услуг, а также ограничить-нахождение на территории Отеля лицам, находящимся в нетрезвом состоянии, в состоянии наркотического опьянения или под воздействием психотропных препаратов. А так же лицам (нежелательным гостям), ранее нарушившим Правила проживания, либо иным образом причинившим моральный или материальный ущерб Исполнителю или его Гостям.

5.16. Книга отзывов и предложений находится у администратора стойки регистрации и выдаётся по первому требованию Гостей (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).

5.17. По всем возникающим вопросам Гость может круглосуточно обратиться к администратору стойки регистрации лично, либо по телефону: +7(978) 554-29-15.

5.18. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (открыто установленных, за исключением номеров и туалетных комнат) систем видеонаблюдения.

5.19. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Исполнитель и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.