



ТРОЯ
гостевой дом

УТВЕРЖДАЮ:

Индивидуальный предприниматель

 /Кузьмина П.Х./
Поликсеки
Христова

« 1 » октября 2019 год.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ **в Гостевом Доме «Троя»**

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила разработаны на основе Федеральных Законов Российской Федерации: N2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ №1085 от 09.10.2015г. «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», №132-ФЗ от 24.11.1996г. «Об основах туристской деятельности», государственных стандартов по туристско-экскурсионному обслуживанию, а также иных нормативно-правовых актов.

Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных услуг потребителям (далее - **Гости**) в Гостевом Доме «Троя», расположенном по адресу: КК, г-к Геленджик, с. Кабардинка, ул. Революционная, д.71.

Гостевой дом «Троя» (далее - ГД) предназначен для временного проживанияGuests на срок, согласованный с администрацией ГД.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Гостевой Дом – имущественный комплекс (здание, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления гостиничных услуг.

Гость - физическое лицо, имеющее намерение заказать, либо заказывающее и использующее услуги ГД для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Гостиничные услуги – комплекс включённых в стоимость проживания услуг по обеспечению временного пребывания в ГД. Перечень гостиничных услуг определяется исполнителем.

Дополнительные услуги - бытовые, туристические и другие услуги, оказываемые ГД на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания. Для оказания дополнительных услуг ГД вправе привлечь третьих лиц или поручить им оказание таковых услуг.

Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором ГД ожидает Гостя до расчётного часа дня, следующего за днём запланированного заезда. Бронирование гостиницы гарантируется путём внесения предоплаты за проживание.

ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Для гарантированного заселения в ГД предусмотрено предварительное бронирование одним из следующих способов:

- Интернет-бронирование через официальный сайт ГД : троя-кабардинка.рф
- Бронирование посредством электронной почты: troyagel@mail.ru
- Бронирование по телефону: +7(928) 437 33 63, +7(988) 350 25 45
- Через социальные сети: «В контакте», «Одноклассники», Instagram и WhatsApp

ВАЖНО: Бронируется категория номера, а не № номера, принадлежащего к данной категории!

В заявке указывается: ФИО Гостей, дата их рождения, их гражданство, сроки проживания в ГД, желаемая категория номера и их количество, количество основных и дополнительных мест, а также перечень бронируемых услуг.

При наличии свободных мест Администрация принимает заявку на бронирование как от физических, так и юридических лиц и подтверждает её путём выставления счёта на оплату предоставляемых гостиничных услуг. Вместе с тем стороны заключают Договор на оказание гостиничных услуг. Договор с физическими лицами может быть заключён путем принятия Договора –оферты, размещённом на официальном сайте ГД «Троя»: троя-кабардинка.рф

Для получения гарантированной брони необходимо внести аванс 30% от всей стоимости проживания, указанной в подтверждённой Заявке. По желанию Гостя бронь может быть предварительно оплачена им в полном объёме.

Оплата производится в течение 7 календарных дней с момента выставления счёта и подписания договора на оказание гостиничных услуг путём перечисления денежных средств на расчётный счёт ГД, в противном случае бронь аннулируется. Оставшаяся сумма вносится Гостем при заселении в кассу ГД.

После получения уведомления об оплате бронь считается гарантированной.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него взимается плата за первые сутки проживания. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется. Также опоздание Гостя не является основанием для возврата или переноса ранее заявленных и утверждённых сроков пребывания в ГД.

В случае опоздания Гостя к заявленной дате заселения в ГД по независящим от него причинам (форс-мажор), при предъявлении соответствующих доказательств, штрафные санкции по оплате первых суток проживания к Гостю не применяются. А также, в случае наступления форс-мажорных обстоятельств, Гость должен в максимально короткие сроки предупредить Администрацию ГД о факте их наступления. В противном случае при опоздании более чем на сутки бронь аннулируется и заселение в ГД происходит при наличии свободных номеров.

Гость вправе аннулировать заявку. В таком случае необходимо письменно информировать Администрацию ГД не позднее чем за 10 календарных дней до даты заезда, при этом сумма внесённого аванса возвращается Гостю (на основании письменного заявления установленного образца).

При аннуляции бронирования менее чем за 10 календарных дней до даты заезда в ГД с Гостя удерживается стоимость первых суток проживания, так же на основании письменного заявления.

Все возможные изменения по подтверждённой Заявке Гость обязан незамедлительно письменно согласовать с Администрацией ГД. В случае невозможности внести такие изменения ГД оставляет за собой право отказать в таких изменениях.

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

При бронировании, размещении или при свободном поселении («от стойки») Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Администрацией ГД. При этом Администрация, при наличии такой возможности, учитывает пожелания Гостя по выбору конкретного номера.

ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГД

Режим работы ГД – круглосуточный. Сезонный.

Установленный в ГД **расчётный час** для заселения в номер – 14:00 часов, выезд из номера в 12:00 часов по московскому времени.

Для проживания необходимо зарегистрироваться на стойке Администрации, предоставив следующие документы:

- **для граждан России** - паспорт, либо другой документ, удостоверяющий личность, установленного образца;
- **для граждан России, не достигших 14 лет** – свидетельство о рождении;
- **военнослужащим** – удостоверения личности и военный билет;
- **для лиц без гражданства** - разрешение на временное проживание, вид на жительство;
- **для иностранных граждан** – национальный паспорт, миграционная карта, виза или вид на жительство, свидетельство о временном проживании в РФ (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами);
- **для Гостей, прибывших от туристических фирм**, кроме документов названных выше, необходимо предоставить ваучер или путёвку;

Регистрация в ГД несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, кроме свидетельства о рождении, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников/сопровождающего лица (лиц), а также документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а именно: **нотариально удостоверенное согласие родителей на сопровождение ребёнка на территории РФ.**

Регистрация Гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в ГД 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 РФ от 17 июля 1995 г. N 713.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в ГД 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.

Размещение иностранных граждан по истечению срока временного пребывания в РФ, срока действия визы, срока действия свидетельства о временном проживании в РФ – **запрещено** законодательством РФ.

При оформлении, согласно требованиям ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. № 152-ФЗ, **Гость обязан предоставить службе размещения ГД личные (персональные) данные**, необходимые для заполнения «анкеты гостя» и дать письменное согласие на их обработку.

После регистрации и оплаты услуг Гостю выдаётся электронная карта-ключ от номера.

ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

ГД имеет право применять свободные цены и тарифы, систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

Оплата услуг в ГД осуществляется согласно утверждённому действующему **Прейскуранту** цен, размещённому в холле ГД, а также опубликованному на официальном сайте ГД: **троя-кабардинка.рф**

Способы оплаты: наличные средства, банковские карты (Visa, Mastercard, Maestro), безналичный перевод на расчётный счёт ГД. Все расчёты ведутся в российских рублях.

Оплата проживания за стойкой размещения взимается при заселении за весь заявленный срок авансовым платежом с согласия потребителя. При оплате за наличный расчёт или банковской картой у стойки Администрации Гостю **обязательно** выдаётся кассовый чек.

Плата за номер взимается независимо от количества основных мест (одно или два), дополнительное место также оплачивается согласно действующему Прейскуранту. Размещение детей до 8-ми лет без предоставления места возможно только в случае, когда все остальные (основные и дополнительное) места в номере заняты.

Отдельно при заселении оплачивается курортный сбор (в соответствии с ФЗ от 29 июля 2017 года №214 «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае»).

Оплата дополнительных услуг производится также отдельно и согласно установленному и утверждённому Прейскуранту цен на дополнительные услуги.

При проживании менее суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее расчетного часа 12:00 или продлить срок проживания в номере.

ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ

При необходимости продления проживания Гость может обратиться в Службу приема и размещения ГД не позднее чем за 2 часа до расчетного часа (т.е. не позднее 10:00 часов по московскому времени).

При отсутствии брони на конкретный номер срок проживания может быть продлен. В случае, когда конкретный номер уже зарезервирован, при наличии свободных номеров, Гостю может быть предоставлен другой номер соответствующей категории.

В случае продления проживания Гостя после установленного расчетного часа плата за проживание с него взимается в порядке, установленном исполнителем:

- не более 6 часов после расчётного часа-почасовая оплата
- от 6 до 12 часов после расчётного часа- оплата за половину суток
- от 12 до 24 часов после расчётного часа –оплата за полные сутки

УСЛУГИ ГОСТЕВОГО ДОМА

В ГД для предоставления услуг по временному размещению Гостей предусмотрены номера первой категории трёх разных уровней комфортабельности:

- *двухместный стандартный с балконом*
- *двухместный улучшенный с балконом*
- *двухместный двухкомнатный с кухонным уголком и балконом*

Все номера оснащены мебелью, санузлом (душ, туалет, фен и туалетные принадлежности), телевизором (в двухкомнатном номере-два), мини-баром, сплит-системой, чайником и набором посуды. Во всех номерах есть балкон. В двухкомнатном номере также есть сейф. На территории всего ГД работает беспроводная сеть Wi-Fi.

Перечень услуг, входящих в стоимость проживания:

- * пользование пляжем ОК «Лазурный»;
- * пользование спортивной площадкой и анимационной программой на территории ОК «Лазурный»;
- * трансфер от ГД «Троя» до ОК «Лазурный»;
- * Wi-Fi на территории всего ГД (после авторизации пользователя, согласно Ф3-126 от 07.07.2003г. «О связи»);
- *TV;
- *вызов скорой помощи;
- *вызов такси;
- *доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- *побудка к определенному времени;
- *предоставление швейных принадлежностей;
- *предоставление утюга, гладильной доски;
- *предоставление услуги по хранению ценностей в сейфе администрации;
- * индивидуальный сейф в номере категории «Семейный»;
- *пользование тренажёрами на террасе

Перечень услуг, оказываемых за отдельную плату:

- * 3-х разовое питание в ОК «Лазурный» по типу «шведский стол»
- * кафе «Жемчужина» -территория ОК «Лазурный»
- * кафе «Сели –поели» - ГД «Троя»
- * парикмахерская – ГД «Троя»
- * трансфер
- * стирка одежды
- * экскурсии

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

Гости вправе :

- ✓ в любое время расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг, уплатив ГД часть цены пропорционально оказанной услуге;
- ✓ пользоваться всеми услугами ГД;
- ✓ получать полную и достоверную информацию о часах работы ГД, стоимости и перечне оказываемых бесплатных и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг;
- ✓ приглашать посетителей в свой номер с 07:00 до 23:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, проживающему необходимо зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения. Регистрация производится только при наличии документа, удостоверяющего личность; В случае, когда количество приглашенных Гостей превышает количество оплаченных мест в номере, оплатить занимаемое дополнительное место;
- ✓ обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно предъявлять претензии по их качеству;

Гости обязаны:

- ✓ соблюдать настоящие Правила;
- ✓ своевременно и в полном объеме оплачивать счета за оказанные услуги ГД;
- ✓ соблюдать правила пожарной и электробезопасности;
- ✓ Уважать права других Гостей ГД;
- ✓ соблюдать тишину с 23:00 до 07:00 часов;
- ✓ проявлять уважение к обслуживающему персоналу ГД;
- ✓ соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков, оскорбительных и нецензурных выражений в общественных зонах ГД;
- ✓ соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры ГД и регламент их работы;
- ✓ бережно относиться к имуществу ГД. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранту на утрату и повреждение имущества ГД;
- ✓ закрывать водозаборные краны и балкон;
- ✓ освободить номер по истечении оплаченного срока проживания;
- ✓ при выезде сдать администратору электронную карту-ключ от номера;

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГД

ГД вправе:

- ✓ В любое время расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг, в случае нарушения Гостем настоящих Правил и действующего законодательства РФ;
- ✓ сотрудники ГД вправе 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 настоящего Порядка;
- ✓ администрация ГД оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в

случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем порядка пользования электробытовыми приборами;

- ✓ ГД вправе произвести замену предоставленного Гостю номера и требовать незамедлительного его освобождения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию;
- ✓ при отсутствии Гостя по месту проживания в номере более суток (без предварительного уведомления о том Администрации ГД) или по истечении срока проживания более 2-х часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию и сделав опись имущества;
- ✓ при грубом нарушении Гостем настоящего Порядка или Правил техники безопасности, ГД имеет право составить акт по данному нарушению и, в случае необходимости, пригласить сотрудников полиции для выяснения всех обстоятельств;
- ✓ досрочно выселить Гостя, если последний злоупотребляет алкоголем, употребляет наркотики, нарушает правила общественного порядка, а также проявляет агрессию в отношении персонала и других проживающих в ГД Гостей; совершает действия, угрожающие здоровью или имуществу других лиц;
- ✓ за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей, не сданных на хранение, ГД ответственности не несёт (Гражданский Кодекс ст.925);
- ✓ ГД оставляет за собой право отказать в поселении при отсутствии свободных номеров;
- ✓ в случае, если Гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения после поселения, возврат внесённого аванса за первые сутки проживания не производится;
- ✓ проводить опросы о качестве предоставляемых услуг;
- ✓ Гость принимает к сведению факт использования в ГД системы видеонаблюдения (за исключением личных номеров и санузлов);
- ✓ ГД принимает к обслуживанию детей с 3-х летнего возраста;

ГД обязан:

- ✓ обеспечить уровень обслуживания Гостей, проживающих в ГД, в соответствии с присвоенной ему 3-й категорией;
- ✓ обеспечить круглосуточное оформление прибывающих и убывающих Гостей ГД;
- ✓ своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги;
- ✓ информировать Гостей о предоставляемых бесплатных и дополнительных услугах гостиницы, форме и порядке их оплаты;
- ✓ обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг ГД санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- ✓ обеспечить конфиденциальность информации о Гостях ГД;
- ✓ своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах ГД в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, предложить Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории);
- ✓ нести ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за

- качество подготовки номера к заселению;
- ✓ в случае обнаружения забытых вещей гостями, обеспечивать их хранение в течение 6 месяцев с момента обнаружения), ценные вещи и крупные суммы денег хранить до 1 года;
- ✓ предоставить по первому требованию Гостя “Книгу отзывов и предложений”, которая находится в холле ГД у стойки Администрации;

В ГД ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- ❖ Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.
- ❖ Передавать третьим лицам ключ от номера.
- ❖ Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 см должны храниться в комнате для багажа ГД - в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей);
- ❖ Переставлять и передвигать мебель;
- ❖ Выносить бельё, полотенца и инвентарь из номера;
- ❖ Курить в номерах, а также в иных помещениях ГД.
- ❖ Нарушать покой других гостей ГД;
- ❖ Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы (гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию ГД предоставить документы, удостоверяющие данное право);
- ❖ Умышленно загрязнять территорию ГД;
- ❖ Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- ❖ Оставлять в номере после 23:00 незарегистрированных посетителей, не проживающих в ГД;
- ❖ Держать в номере животных, птиц, рептилий и т.д.
- ❖ В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя, администрация имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в ГД с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов;

ГД оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов!

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В ГД:

- В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания, Гость может решить их с администратором или директором ГД по телефону: 8(86141) 5-31-74 круглосуточно.
- В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений».
- Претензия подписывается уполномоченным лицом со стороны ГД и Гостем с указанием своих контактных данных (телефона, почтового адреса, электронной почты) для получения ответа со стороны ГД.

- Администрация ГД принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.
- В случаях, не предусмотренных настоящим Порядком, Администрация ГД и Гости руководствуются действующим законодательством.

КОНТАКТЫ ГД «ТРОЯ»:

Тел. 8 988 350 25 45 (мтс)-WhatsApp 8 928 437 33 63 (мегафон) -WhatsApp

эл. почта: troyagel@mail.ru

Сайт: troya-kabardinka.rf

<https://www.instagram.com/troyagel/> ВК: <https://vk.com/troyagel>

ОК: <https://ok.ru/group/54290104713328>

Уважаемые Гости!

Мы будем признательны, если Вы после пребывания у нас заполните анкету, которая поможет нам сделать Ваш отдых у нас ещё лучше!

Анкета находится в каждом номере в «информационной папке».

Администрация.