

# Правила и порядок проживания, пребывания и предоставления услуг в Гостевом доме «Тефия».

Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, Правилами бытового обслуживания в РФ, Правилами оказания услуг общественного питания.

## 1. Основные понятия

Гостевой дом - территория средства размещения, с расположенными на ней корпусами и другими объектами инфраструктуры, обеспечивающими функционирование Гостевого дома, а также оборудование и другое имущество.

Гостевой дом «Тефия», в дальнейшем именуемый как, Отель.

Исполнитель – индивидуальный предприниматель Забелин Алексей Анатольевич «ИП Забелин» в

г Анапа, оказывающий своими силами либо с привлечением третьих лиц, комплекс услуг по организации отдыха граждан на территории Отеля по возмездным договорам.

Гость Отеля - гражданин, находящийся на территории Отеля, пользующийся приобретенными и предоставленными услугами, включая услуги по проживанию.

Посетитель Отеля - гражданин, правомерно находящийся на территории Отеля, пользующийся услугами, без услуги по проживанию, на основании приобретаемой в обязательном порядке дневной карты.

Номер – помещение в Отеле, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории Номеров; Преискуранты – внутренние локальные нормативные акты Исполнителя, утвержденные

Генеральным управляющим отеля, в которых устанавливаются:

- категории Номеров и их параметры;
- Цены Номеров (мест в Номерах) и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номеров (мест в Номерах);
- стоимость предоставления дополнительного места в Номере (дополнительной кровати);
- перечень имущества Отеля и его стоимость, подлежащая возмещению Гостем отеля в случае утраты или повреждения имущества Отеля;
- перечень и стоимость Дополнительных гостиничных услуг Отеля, в том числе стоимость питания, если он не включен в Цену Номера (места в Номере).

Цена Номера (места в Номере) - тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Отелем, оказываемых за единую цену за сутки, при этом для целей настоящих Правил, под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда (как этот термин определен выше) и заканчивая Расчетным часом выезда (как этот термин определен выше) дня, следующего за днем заезда Гостя отеля, а также каждые последующие 24 (Двадцать четыре) часа до Расчетного часа выезда в дату выезда.

Оказанная услуга - определенное действие (совокупность действий), произведенное Исполнителем по исполнению принятых на себя обязательств, в сфере предоставления гостиничных и сопутствующих им услуг, перечень которых утвержден Исполнителем, в соответствии с нормативными актами, регламентирующими осуществление оказываемых видов деятельности.

Неоказанная услуга - неисполнение Исполнителем принятых на себя обязательств по предоставлению приобретенных услуг.

Грубое нарушение правил проживания в Отеле - ситуация, при которой поведение гостя или посетителя Отеля препятствует Исполнителю и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по предоставлению услуг и обеспечению отдыха гостям и посетителям Отеля или их (гостя, посетителя) действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала или

гостей, приводящие к порче либо уничтожению имущества Отеля, либо гостей и посетителей Отеля, а также они (гость, посетитель) нарушают нормы законодательства РФ и настоящего Положения.

## **2. Общие положения**

**2.1.** ОТЕЛЬ предназначен для временного проживания Гостей Отеля на период, согласованный с Исполнителем. По истечении согласованного периода Гость Отеля освобождает номер.

**2.2.** Режим работы Гостевого дома «Тефия» сезонный, с 01 июня по 30 сентября.

**2.3.** Правила проживания:

Размещение Гостей Отеля производится по предварительному бронированию.

Размещение без предварительного бронирования производится только при наличии свободных номеров.

При бронировании Гость Отеля выбирает категорию номера, а конкретный номер комнаты, принадлежащего данной категории, присваивается автоматически, при заселении Гостя Отеля.

Расчетный час 12:00 текущих суток по местному времени.

Время заезда с 14:00 текущих суток по местному времени.

Время выезда до 12:00 текущих суток по местному времени.

Гостиничные сутки – промежуток времени между установленным временем заезда и расчетным часом.

По окончании периода проживания Гость Отеля обязан освободить номер до расчетного часа (12.00 текущих суток). Продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров, по необходимости, за плату, Гостю отеля может быть предоставлен другой номер.

Допускается нахождение на территории Отеля лиц, приглашенных проживающими в отеле гостями. «Гостевая карта» оформляется и оплачивается в службе приема и размещения согласно действующему тарифу. Посетители Отеля могут находиться на территории отеля до 23:00 с правом получения всех услуг, включенных в стоимость.

**2.4.** Порядок регистрации:

При размещении обязательным является предъявление документов:

- для граждан России старше 14 лет — паспорт гражданина РФ;
- для детей до 14 лет — свидетельство о рождении, при сопровождении детей, не достигших 14-летнего возраста третьими лицами – нотариально заверенная доверенность от родителей;
- для военнослужащих — удостоверение личности военнослужащего РФ (военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика и мичмана, паспорт моряка);
- для иностранных граждан — гражданский паспорт, виза на въезд на территорию РФ и миграционная карта (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами).

Для Гостей, прибывших от туристических фирм, помимо документов, названных выше, необходимо предъявить ваучер.

Рекомендуемые документы:

- для детей до 14 лет — справка об эпидокружении (срок действия 3 дня).

**2.5.** Миграционный учет:

Миграционный учет граждан РФ осуществляется на основании:

- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- свидетельства о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ.

Миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства РФ осуществляется на основании ФЗРФ от 18.07.2006г № 109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ» на основании:

– паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемым в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

– миграционной карты 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;

– визы для граждан тех стран, у которых с Россией установлен визовый режим;

– предыдущей регистрации (если с момента пересечения границы прошло более 7 суток).

Иные и не регламентированные настоящим Положением требования к миграционному учету Гостей Отеля осуществляются в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации», Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

При отсутствии требуемых документов сотрудник службы приема и размещения отеля будут вынуждены отказать Гостям в заселении.

## **2.6 Порядок оплаты:**

Оплата за проживание и услуги отеля осуществляется по утвержденному Отелем прейскуранту, установленному на определенный период. Оплату необходимо осуществить в следующие сроки:

– если до заезда 7 суток и более, оплату необходимо произвести в течение 2 банковских дней с момента выставления счета;

– если до заезда менее 7 суток, оплату необходимо произвести сразу после совершения заказа номера, или в течении дня, если выбран способ оплаты «отложенный».

Информация о действующих ценах, об услугах, входящих в стоимость и услугах, публикуется на сайте <http://www.tefiya-anapa.ru/> и размещается на стойке службы приёма и размещения.

Отелем установлена посуточная оплата проживания в Номере (на месте в Номере). Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Отеле не предусмотрены.

Минимальный тариф на проживание – Цена номера за сутки. Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с расчетным часом – 12 часов текущих суток по местному времени.

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от времени заезда, бронь на номер предоставляется до расчетного часа.

Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории Номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени. Цена номера (места в Номере) для каждого Гостя отеля (Заказчика) устанавливаются в момент подтверждения бронирования согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – в момент оформления заезда согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения Гостя отеля. В момент подтверждения бронирования Гостя отеля (Заказчик) принимает и соглашается с Ценой Номера (места в Номере), и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Отеле.

Услуга раннего заезда или позднего выезда предоставляется при наличии свободных номеров в день заезда или выезда за дополнительную оплату.

Ранний заезд:

- при заезде с 00:00 до 05:59 - оплата 50% стоимости текущих суток по прайсу (проживание до времени заезда);
- при заезде с 06:00 до 10:00 – почасовая оплата (при наличии свободных мест).
- при заезде с 10:00 до 12:00 – при наличии свободного номера, поселение осуществляется бесплатно.

Поздний выезд:

- с 12:00 до 17:59 – почасовая оплата (при наличии свободных мест);
- с 18:00 до 24:00 - оплата 0,5 суток (при наличии свободных номеров).

Во всех перечисленных в данном пункте случаях Цена Номера (места в Номере) определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Гостя для всехGuestов (публичные тарифы), Цена Номера (места в Номере), установленная для Гостя при бронировании, не применяется.

При гарантированном (оплаченном) бронировании в случае опоздания Гостя взимается плата за фактический простой номера, продление срока проживания не производится. При опоздании более чем на сутки (в случае отсутствия связи с гостем) бронь аннулируется.

Гость Отеля имеет право на пользование в установленном порядке Дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми Отелем. Перечень Дополнительных гостиничных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещённом на русском языке в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания (в информационной папке в Службе размещения). Дополнительные Гостиничные услуги предоставляются Отелем только с согласия Гостя. Расчеты за предоставленные Дополнительные гостиничные услуги осуществляются как наличными денежными средствами, так и по кредитным картам.

Отель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания Дополнительных гостиничных услуг, в том числе услуг общественного питания.

## 2.7. Порядок аннуляции/отмены бронирования:

Счет на оплату действителен в течение 2 (двух) банковских дней с даты подтверждения бронирования.

Негарантированное бронирование:

Аннулируется при отсутствии оплаты по истечении 2 (двух) банковских дней.

Гарантированное бронирование:

- при аннуляции бронирования по стандартной цене без скидки, при обращении за 7 дней (168 часов) до заезда и более денежные средства возвращаются в полном объеме;
- при аннуляции бронирования по стандартной цене без скидки, при обращении менее чем за 7 дней (168 часов) до заезда, удерживается сумма равная стоимости первых суток проживания, остальная часть подлежит возврату;
- при аннуляции бронирования по акции, при обращении за 7 дней (168 часов) до заезда и более денежные средства возвращаются в полном объеме;
- при аннуляции бронирования по акции, при обращении менее чем за 7 дней (168 часов) до заезда, удерживается 30% от переведенной суммы.

Возврат денежных средств, по тарифу «невозвратный», не осуществляется. Исключения составляют:

- болезнь одного из туристов (с сопровождением медицинского документа);
- смерть близкого родственника (по предоставлению копии свидетельства о смерти, телеграммы);
- вызов из отпуска (с сопровождением приказа от организации).

**При опоздании** более чем на сутки, в случае не уведомления Исполнителя о причинах опоздания, в случае отсутствия уважительной причины, возврат денежных средств за неиспользованные дни не производится, перерасчет не предусмотрен.

Уважительной причиной принято считать смерть или тяжелую болезнь Гостя либо близких родственников, срочный вызов на работу и прочие форс-мажорные обстоятельства.

**При досрочном выезде**, стоимость неиспользованных дней возвращается в полном объеме в случае:

- болезни одного из туристов, проживающего в отеле (с сопровождением медицинского документа);
- смерть близкого родственника (по предоставлению копии свидетельства о смерти, телеграммы);
- вызов из отпуска (с сопровождением приказа от организации).

**При досрочном выезде**, стоимость неиспользованных дней возвращается в неполном объеме:

- при аннуляции по стандартной цене без скидки с удержанием стоимости суток проживания;
- при аннуляции по акционной цене с удержанием 75% от стоимости неиспользованных услуг.

### **3. Перечень оказываемых услуг:**

- Размещение в номере выбранной категории (заезд с 14:00, выезд до 12:00);
- Анимационные услуги с 01 июня по 31 августа (услуга предоставляется на пляже отеля);
- Пользование бассейном (взрослый, детский), оборудованный шезлонгами;
- Пользование инвентарем (гладильный инвентарь, чайная посуда);
- Детская игровая площадка;
- Пользование интернетом Wi- Fi;
- Парковка;

### **4. Обязанности Исполнителя по предоставлению услуг.**

**4.1.** Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги.

**4.2.** Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях.

**4.3.** Не проводить шумных мероприятий на территории Отеля после 23.00, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

**4.4.** Своевременно реагировать на просьбы Гостей и посетителей Отеля об устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Отеля, других недостатков оказанной услуги.

**4.5.** Исполнитель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжение).

**4.6.** Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг санитарным нормам.

### **5. Обязанности Гостя.**

**5.1.** В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.

**5.2.** Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля.

**5.3.** Соблюдать правила пожарной безопасности, правила техники безопасности на всех объектах Отеля.

**5.4.** В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.

**5.5.** Не повреждать имущество Отеля. В случае повреждения или уничтожения имущества до даты выезда возместить Отелю ущерб в соответствии с действующим законодательством, в размере, установленном преискурантом, утвержденным Исполнителем, либо при отсутствии в преискуранте поврежденного имущества ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба.

**5.6.** При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в Отеле (ст. 33 ФЗ №52 " О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.1999 г.).

#### **6. В Отеле запрещается:**

**6.1.** Выносить из ресторана продукты и посуду. В случае болезни гостя оформляется заявка у администратора на доставку заказа официантом в номер. Употреблять продукцию промежуточного питания на неотведенной для приема пищи территории.

**6.2.** Проносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки, приобретенные не в Отеле.

**6.3.** Курить в номерах, общественных зонах и иных не отведенных для этого местах.

**6.4.** Носить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие и ядовитые вещества. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право, по требованию администрации Отеля. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».

**6.5.** Хранить и не санкционированно использовать пиротехнические изделия и свечи.

**6.6.** Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.

**6.7.** Находиться и отдыхать на территории Отеля с животными.

**6.8.** Проводить на территорию Отеля своих посетителей без приобретения для них карты гостевого пребывания и получения статуса «посетитель Отеля».

**6.9.** Оставлять несовершеннолетних детей без присмотра в зонах бассейна, детской площадки и прочих.

#### **7. О курении.**

**7.1.** Лица, проживающие в отеле, а также их посетители, обязаны соблюдать требования ФЗ от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 31.12.2014) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака", курение табака осуществляют исключительно в специально отведенных местах на территории отеля, данные места обозначены соответствующими знаками, разрешающими курение.

**7.2.** Нарушение требования о запрете курения на территории отеля влечет за собой взыскание штрафа, в соответствии с ФЗ от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 31.12.2014) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака".

#### **8. Ответственность Гостя, посетителя Отеля и права Исполнителя.**

**8.1.** Администрация Отеля имеет право отказать гостям и посетителям Отеля в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

**8.2.** В случае грубого нарушения правил поведения, установленного порядка проживания и техники безопасности гостями и посетителями, в том числе, но не исключая случаев, указанных в разделе 6, администрация Отеля имеет право отказать гостям и посетителям в дальнейшем пребывании на территории Отеля с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

**8.3.** Исполнитель не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне Отеля.

**8.4.** В Отеле ведется миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ на основании ФЗ РФ от 18.07.2006 г. №109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства», Законом РФ от 25.06.1993 N 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации», в этой связи осуществляется обработка персональных данных, предоставленных гостем отелю, в том числе передача персональных данных для обработки третьим лицам, для исполнения отелем обязательств, предусмотренных законом, в соответствии с заключенными отелем договорами, с соблюдением принципов и правил обработки персональных данных, предусмотренных законом,

соблюдением конфиденциальности персональных данных и обеспечением безопасности персональных данных при их обработке.

**8.5.** Администрация Отеля не несет ответственность за сохранность документов, денег, и иных ценностей.

**8.6.** Администрация Отеля 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.

**8.7.** Поскольку территория Отеля является публичным местом, Исполнитель вправе осуществлять фото- и видеосъемку Гостя и Посетителя Отеля, его супруга (супруги), его сына (дочери) и иного лица, пребывающего в Отеле совместно с ним, законным представителем которого он является (далее – Гражданин), которая проводится в местах, открытых для свободного посещения или на публичных мероприятиях, проводимых Отелем, на котором было зафиксировано изображение Гражданина, с дальнейшим использованием, редактированием и распространением Исполнителем изображения Гражданина, в том числе в рекламных целях Отеля, размещения на официальном сайте и в официальных группах в социальных сетях. В том числе такие права предоставляются Исполнителю, если при проведении в местах, открытых для свободного посещения, или на публичных мероприятиях, проводимых Отелем, Гражданин выразил явное согласие на фиксацию своего изображения, также при фиксации изображения Гражданина на коллективном снимке. Гражданин выражает свое согласие на осуществление всех вышеуказанных действий Исполнителем.

**8.8.** При отсутствии гостя по месту проживания более 1 суток или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа, администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества Гостя, находящегося в номере, освободить номер и поместить имущество гостя в место временного хранения. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов администрация Отеля берет на ответственное хранение.

**8.9.** Исполнитель заботится о Вас и Вашем здоровье, убедительно просим Вас не купаться в бассейне в нетрезвом состоянии и в период обработки бассейнов.

**8.10.** Ради безопасности Ваших детей не оставляйте их без присмотра.

**8.11.** На территории Краснодарского края действует Закон №1539 – КЗ от 21.07.2008 г. «О мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Краснодарском крае», требования которого обязательны для исполнения всеми гостями.

## **9. Порядок разрешения споров.**

**9.1.** В случае возникновения жалоб со стороны Гостя администрация отеля принимает все возможные меры для урегулирования конфликта.

**9.2.** В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания Гость отеля должен стремиться к тому, чтобы решить проблемы путем обращения в службу по работе с гостями отеля. Если проблема не может быть решена на месте в разумные сроки, Гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме в службе по работе с гостями. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

**9.3.** Администрация отеля не несет имущественной ответственности, если докажет, что нарушение своих обязательств возникло вследствие действия непреодолимой силы (форс-мажор), либо по вине Гостя.

**9.4.** Настоящие Правила имеют обязательную силу для Гостя и Исполнителя в течение всего срока проживания либо иного правомерного нахождения гражданина на территории Отеля. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация Отеля и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

**9.5.** Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения отеля и выдается администратором по требованию гостей.