

## П Р А В И Л А

### предоставления гостиничных услуг в ООО «Гостиница «Севастополь» и СПА»

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Настоящие правила разработаны в соответствии с действующими законодательными и иными нормативными актами Российской Федерации в целях организации деятельности ООО «Гостиница «Севастополь» и СПА» («Севастополь»), далее по тексту именуемого – гостиница, в области оказания гостиничных услуг. Деятельность гостиницы регулируется Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил Предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
- 1.2 Настоящие Правила устанавливают порядок и условия размещения, бронирования, проживания и предоставления услуг в гостинице «Севастополь». Работники всех структурных подразделений и должностные лица ООО «Гостиница «Севастополь» и СПА», а также гости и посетители гостиницы «Севастополь» обязаны соблюдать настоящие Правила.
- 1.3 Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия и сокращения:
- 1.3.1 Гость – лицо, проживающее в гостинице «Севастополь».
- 1.3.2 Гостиница – гостиница «Севастополь», оказывающая услуги по размещению гостей в гостиничных номерах.

#### 2. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДКЕ ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ОПЛАТЕ УСЛУГ

- 2.1. Режим работы гостиницы - круглосуточный.
- 2.2. При размещении гость должен представить документ, удостоверяющий его личность, и внести 100% оплату за весь период проживания в гостинице.
- 2.3. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя (см. п.2.5.). При оформлении проживания в гостинице гость ставит свою подпись на регистрационной карте, а администратор Службы приема и размещения выдаёт ключ-карту гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг.
- 2.4. Гостиница производит регистрацию гостей, руководствуясь следующими нормативно-правовыми актами:
- Приказом МВД РФ от 28.12.2006 г. № 1105 «Об утверждении административного регламента Федеральной Миграционной службы по предоставлению

государственной услуги по выдаче, замене и по исполнению государственной функции по учету паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории Российской Федерации»,

- ФЗ № 115 от 25.07.2002 г. «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»,

- ФЗ № 109 от 18.07.2006 г. «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

**2.5.** Документами, удостоверяющими личность граждан и необходимыми для осуществления их регистрационного учета в соответствии с действующим законодательством РФ, являются:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий его личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- паспорта удостоверяющие личность гражданина РФ за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- 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 – для удостоверения личности иностранных граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации;
- документа выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- вид на жительство или иной документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства – для лиц, не имеющих гражданства или подданства какого-либо государства, пребывающих на территории Российской Федерации;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое гражданину Российской Федерации на срок оформления паспорта гражданина Российской Федерации;

**2.6.** Несоввершеннолетние лица размещаются в гостинице исключительно вместе с родителями, лицами их заменяющими (опекуны и пр.), либо с уполномоченными на то сопровождающими при наличии нотариально удостоверенного заявления, выданного родителями или лицами их заменяющими.

**2.7.** Размещение организованных групп детей осуществляется исключительно в сопровождении лиц, указанных в п. 2.6., количество которых соответствует установленным нормативам, а также при наличии медицинских справок установленного образца на каждое несовершеннолетнее лицо.

**2.8.** Регистрация и размещение иностранных граждан в гостинице осуществляется на основании закона №115-ФЗ от 25.07.2002 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ».

**2.9.** Администрация Отеля не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с ФЗ № 109 от 18.07.2006 г. «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». Возврат внесенной предоплаты не производится.

**2.10.** Пребывание в номере посетителей разрешено с 8:00 до 23:00 часов с обоюдного согласия администрации гостиницы и проживающего гостя. При необходимости посетителям остаться в гостинице после 23 часов, их дальнейшее пребывание в гостинице возможно исключительно при условиях их регистрации и оплаты дополнительного места в размере 700, 00 руб. за каждого посетителя (в случае если подселение позволяет категория номера) либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров). Администрация не несет ответственность за действия посетителей. Ущерб, причиненный посетителями имуществу гостиницы, обязан возместить гость, пригласивший посетителя в свой номер.

Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение безопасности гостей, сохранности имущества гостиницы, имущества проживающих в гостинице и выполнение установленной законодательством обязанности гостиницы, по регистрации граждан по месту пребывания. При несоблюдении настоящих правил, гость обязан выполнить требование администрации гостиницы об освобождении номера посетителями.

**2.11.** Смена постельного белья производится каждые три дня, смена полотенец ежедневно. В номерах категории «апартаменты», «люкс», «полулюкс» смена постельного белья и полотенец производится ежедневно. По просьбе гостей может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец с дополнительной оплатой в соответствии с ценами на дополнительные услуги гостиницы.

### **3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

**3.1.** Бронирование номера в гостинице осуществляется путем составления документа, подписанного двумя сторонами (гостиницей и заказчиком услуги), а также путем направления заявки в отдел бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя услуги. Подтверждение бронирования производится посредством уведомления гостя в установленной форме с указанием номера подтверждения бронирования. Бронирование номера производится в течение 12 часов с момента получения заявки при наличии свободных мест. При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией гостиницы.

**3.2.** Бронирование может быть гарантированным либо негарантированным.

**3.3.** При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости бронируемого номера за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.

**3.4.** Отмена гарантированного бронирования без применения штрафных санкций (плата за фактический простой номера) возможна не менее чем за 1 сутки до даты заезда. В случае заезда гостя после истечения срока аннуляции гарантированного

бронирования услуга оказывается при наличии возможности и на текущих условиях ее предоставления.

**3.5.** При гарантированном бронировании со 100% предоплатой за первые сутки проживания, гостя ожидают до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда гостя с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки, и бронирование аннулируется.

**3.6.** В случае если гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за весь срок проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, - предоплата за одни сутки проживания возврату не подлежит. Данное бронирование не аннулируется до поступления письменного отказа гостя от бронирования. При отсутствии письменного отказа от бронирования и услуги проживания гостя в течение оплаченного срока плата за каждые сутки услуги проживания гостя возврату не подлежит.

**3.7.** При негарантированном бронировании предварительная оплата за услуги не вносится. Отмена негарантированного бронирования гостем возможна в любое время без применения штрафных санкций. При негарантированном бронировании (без предварительной оплаты) бронь может быть аннулирована в 18:00 даты заезда по местному времени. В рамках настоящего пункта гостиница оставляет за собой право аннуляции негарантированного бронирования в случае получения гарантированных бронирований и (или) отсутствия свободных номеров. В случае заезда гостя после истечения срока аннуляции негарантированного бронирования услуга оказывается при наличии возможности и на текущих условиях ее предоставления.

**3.8.** Гостиница вправе, согласно условиям подписанного с двух сторон договора, устанавливать тарифы на размещение в гостинице, предусматривающие условия гарантированного и негарантированного бронирования, отличающиеся от обозначенных в настоящих Правилах.

#### **4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В ГОСТИНИЦЕ.**

**4.1.** Оплата за проживание и услуги, предоставляемые в гостинице, осуществляется по тарифам, действующим на момент осуществления оплаты, утвержденным приказом Директора ООО «Гостиница «Севастополь» и СПА». Все расчеты производятся в Российских рублях: наличными денежными средствами; путем безналичного перечисления на банковский счет по заключенному договору; с использованием расчетных (кредитных) карт. Фискальный чек и окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде гостя.

**4.2.** Порядок оплаты за проживание – предварительная оплата за весь период проживания в забронированном номере.

**4.3.** Расчетный час (время выезда) в гостинице - 12.00 часов по местному (московскому) времени. Время заезда – 14.00 часов по местному (московскому) времени.

**4.4.** При проживании гостя менее суток (24 часов) плата взимается за полные сутки независимо от времени заезда. В случае если гость досрочно прекращает

проживание и не предупреждает о таком намерении гостиницу за 6 часов до предполагаемого часа выезда, предоплата за одни сутки проживания возврату не подлежит.

**4.5.** При необходимости продления проживания в гостинице гость может обратиться в службу приема и размещения гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в гостинице на необходимые гостю даты, срок проживания гостя может быть продлен (с переводом в другой номер или без такового). При продлении проживания в гостинице гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период в порядке предоплаты.

**4.6.** Дополнительные услуги предоставляются гостям за дополнительную плату. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется службой приема и размещения гостиницы.

**4.7.** Размещение несовершеннолетних лиц в возрасте до 8 лет осуществляется бесплатно без предоставления отдельного спального места, при размещении в одном номере с родителями или сопровождающими их лицами.

**4.8.** В период государственных праздников и знаковых событий года (День Военно-Морского Флота РФ, День города Севастополя и др.) применяются специальные тарифы на гостиничные услуги.

**4.9.** В гостинице гостям без дополнительной платы предоставляются следующие виды услуг:

- пользование Интернетом, беспроводное подключение;
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя гостя;
- побудка к определенному времени;
- вызов такси;
- информация о расписании поездов и самолетов;
- справки о городе, его достопримечательностях;
- предоставление кипятка, швейных иглонок, ниток, утюга и гладильной доски, одного комплекта посуды и столовых приборов в специально отведенных для этого помещениях, либо в номер по запросу гостя.

**4.10.** При выезде из гостиницы гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, и сдает ключ от номера службе приема и размещения гостиницы.

**4.11.** При позднем выезде, выходящем за рамки установленного настоящими Правилами времени выезда гостя, с гостя взимается дополнительная плата в следующих размерах:

**4.11.1.** при выезде с 12:00 часов до 18:00 часов взимается почасовая оплата, исходя из установленного тарифа дня на проживание в номере.

**4.11.2.** при выезде с 18:00 часов до 24:00 часов - оплачивается 100% от установленного тарифа дня на проживание в номере.

**4.12.** При заезде гостя с 00:00 часов до 14:00 часов (установленного расчетного часа) плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток от установленного тарифа дня на проживание в номере.

## **5. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ В ГОСТИНИЦЕ ВНЕ ОЧЕРЕДИ:**

**5.1.** Вне очереди при наличии свободных номеров в гостинице размещаются:

- герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы;
- участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды первой и второй групп и лица, сопровождающие их;
- 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).

**5.2** Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницы в первую очередь, по мере освобождения мест. Оплата проживания участников Великой Отечественной войны, инвалидов, лиц, сопровождающих инвалидов 1-й группы, производится со скидкой в размере 10 процентов от установленного тарифа на проживание в номере.

## **6. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ**

**6.1.** На гостя, проживающего в гостинице, возлагаются следующие обязанности:

**6.1.1.** В случае утраты или повреждения имущества гостиницы возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется согласно утвержденному администрацией гостиницы прейскуранту.

**6.1.2.** Соблюдать установленные правила проживания в гостинице.

**6.1.3.** Соблюдать чистоту и порядок.

**6.1.4.** Соблюдать тишину.

**6.1.5.** Соблюдать правила пожарной безопасности и нести ответственность за их нарушение.

**6.1.6.** Покидая номер, закрывать водозаборные краны, окна, входную дверь, выключать свет и другие электроприборы.

**6.1.7.** По истечении оплаченного срока проживания освободить номер до установленного расчетного часа.

## **7. ОГРАНИЧЕНИЯ ПРИ ПРОЖИВАНИИ В ГОСТИНИЦЕ:**

**7.1.** При проживании гостя в гостинице запрещается:

**7.1.1.** Оставлять в номере в отсутствие гостя посторонних лиц.

**7.1.2.** Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку гостя.

**7.1.3.** Входить в гостиницу и проживать в номере с животными, птицами, рептилиями и пр.

**7.1.4.** Хранить в номере громоздкие вещи, взрывчатые, токсичные материалы, оружие. В целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной

безопасности гостей, хранение ящиков и коробок, размером более 50x50x103 осуществлять исключительно в камере хранения гостиницы, оружие (на которое имеется соответствующее разрешение) и другие ценные вещи - в сейфе.

**7.1.5.** Пользоваться нагревательными приборами с открытыми нагревательными элементами, такими как: электрочайники, кипятильники, плойки, фены и т.п., кроме приборов, установленных в номерах или предоставленных гостиницей по просьбе гостя.

**7.1.6.** Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией гостиницы.

**7.1.7.** На основании ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» с 01.06.2014 года в отеле «Севастополь» установлен запрет на курение гостей во всех помещениях гостиницы, в том числе в номерном фонде, лобби-баре, конференц-залах и общественных помещениях. В случае нарушения гостем требований вышеуказанного Федерального закона, возникает необходимость проведения дополнительных работ по уборке номера и общественных зон. Администрация гостиницы имеет право взыскать расходы гостиницы согласно установленному суточному тарифу на проживание в забронированном номере с нарушителя правил.

**7.1.8.** Нарушать покой других гостей, создавая шум.

**7.1.9.** Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей гостиницы, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальные средства снаряжения. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе от 13.12.1996 N 150-ФЗ РФ «Об оружии».

**7.1.10.** Распивать принесенные с собой спиртные напитки и употреблять продукты питания в общественных помещениях (лобби, холлы этажей и др.).

**7.1.11.** Администрация гостиницы вправе не поселять лиц, находящихся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или под воздействием других психотропных средств.

## **8. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ**

**8.1.** В целях обеспечения надлежащего уровня оказания гостиничных услуг на гостиницу возлагаются следующие обязанности:

**8.1.1.** Обеспечивать заявленное гостиницей качество предоставляемых услуг.

**8.1.2.** Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых в гостинице, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо в службе приема и размещения.

**8.1.3.** Предоставить по первому требованию гостя «Книгу отзывов и предложений», находящуюся в службе приема и размещения гостиницы.

**8.1.4.** Рассматривать требования и жалобы гостей в срок, установленный действующим законодательством РФ.

**8.1.5.** Администрация гостиницы вправе произвести замену предоставленного гостю номера и требовать незамедлительного освобождения, занимаемого гостем номера в случае необходимости осуществления экстренных ремонтно-технических, санитарно-эпидемиологических и иных работ, направленных на устранение причин,

создающих угрозу или препятствующим качественному и безопасному предоставлению услуг.

**8.1.6.** Администрация гостиницы оставляет за собой право доступа в номер без предварительного согласования с гостем в случае возникновения аварийной ситуации, а также в случае нарушения гостем настоящих правил, общественного порядка, правил противопожарной безопасности, правил пользования электробытовыми приборами.

## **9. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ**

**9.1.** В целях обеспечения безопасности проживания, гостю необходимо зарегистрировать своих посетителей в службе приема и размещения гостиницы.

**9.2.** В случае нарушения настоящих Правил, а также несвоевременной оплаты оказанных услуг администрация вправе отказать гостю в дальнейшем проживании.

**9.3.** В случае отказа гостя от размещения в день поселения, возврат полной суммы производится в случае, если гость обратился в службу приема и размещения в течение первых двух часов после поселения и не воспользовался номером (при условии, что бронирование являлось негарантированным). В противном случае возврат оплаты за первые сутки не производится.

**9.4.** Если гость воспользовался номером (пользовался душем, туалетом, кроватью и т.д.), после чего обратился в службу приема и размещения с целью отказа от номера, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

**9.5.** По истечению срока проживания гостя и при отсутствии гостя по месту проживания в гостинице с 12:00 до 23:00 либо с 23:00 до 12:00 (если проживание не продлено и не оплачено в срок), Администрация гостиницы вправе создать комиссию в составе не менее трех человек, провести опись имущества, находящегося в номере отсутствующего гостя и освободить номер для его дальнейшей продажи. Материальные ценности в виде денежных средств, ювелирных изделий, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей».

**9.6.** Гостиница, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации, отвечает за сохранность вещей гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценностей и других ценных вещей.

**9.7.** Каждый номер в гостинице оснащен сейфом, который используется гостем для хранения своих вещей. За утрату денег, иностранной валюты, ценных бумаг, кредитных карт, ювелирных изделий и других ценных вещей, не сданных на хранение через службу портье, гостиница ответственности не несет.

**9.8.** Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления должен заявить об этом администрации в службу приема и размещения гостиницы. В противном случае, гостиница освобождается от ответственности за сохранность вещей. Администрация не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере, при нарушении им настоящих Правил.

**9.9.** В случае обнаружения забытых вещей сотрудники гостиницы немедленно уведомляют об этом владельца вещей, если владелец известен. Хранение забытых гостем вещей осуществляется в течение трех месяцев. Ценные вещи и денежные



средства хранятся до шести месяцев, согласно Положению о камере забытых и найденных вещей.

**9.10.** Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения. Территория гостиницы, все входы, коридоры и холл контролируются видеокамерами. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится до 10 дней. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности гостей, их имущества и имущества гостиницы.

**9.11.** Гостиница хранит сведения, составляющие базу персональных данных гостей и предоставляет данные сведения по запросам компетентных государственных органов в соответствии с Федеральным Законом РФ от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» и действующим законодательством РФ.

**9.12.** Согласно Постановлению Правительства РФ от 13.10.2008г. №749 (с последующими изменениями) «Об особенностях направления работников в служебные командировки», гостиница не имеет права проставлять отметки о датах приезда и выезда в командировочных удостоверениях гостей, за исключением случаев, если организацией, в которую командирован работник является ООО «Гостиница «Севастополь» и СПА».

**9.13.** При разрешении конфликтных ситуаций гость и гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

**Директор  
ООО «Гостиница «Севастополь» и СПА»**

---

**А.Н. Жирков**