

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В «ТОК ИМ. А.В.МОКРОУСОВА»

Данные правила разработаны в соответствии с:

- Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.
- «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования «Постановление Госстандарта РФ от 09 июля 1998 г. №236. Дата введения 1 января 1999 года.
- «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства (в редакции от 01.04.2021 № 519)
- Письмом Федеральной службы по надзору в сфере прав потребителей и благополучия человека от 11.01.2016 года N 01/37-16-29 «О разъяснении отдельных положений Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»
- Законом № 115-ФЗ от 25.07.02 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».

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ, ОЗНАЧАЮТ:

ГОСТИНИЧНЫЕ УСЛУГИ - комплекс услуг по обеспечению проживания, включая питание в Туристическо-оздоровительном комплексе им. А.В.Мокроусова, и сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.

ТУРИСТИЧЕСКО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС ИМ. А.В.МОКРОУСОВА - имущественный комплекс (здания, часть зданий, бассейн, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг, далее по тексту ТОК.

ЦЕНА НОМЕРА (ТАРИФ) - стоимость проживания, включая питание и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену.

ПОТРЕБИТЕЛЬ - использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее - Гость)

ИСПОЛНИТЕЛЬ – Общество с ограниченной ответственностью «ТОК им.А.В.Мокроусова» предоставляющий Потребителю гостиничные услуги в средстве размещения по адрес у местонахождения: г. Севастополь, ул.Челюскинцев, 115.

ЗАКАЗЧИК - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в ТОК в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя.

БРОНИРОВАНИЕ - предварительный заказ номеров в ТОК Заказчиком.

ГОСТЬ - Потребитель, использующий гостиничные услуги, проживающий в ТОК.

РАСЧЕТНЫЙ ЧАС - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя.

Настоящие Правила регулируют отношения между Исполнителем Обществом с ограниченной ответственностью «ТОК им.А.В.Мокроусова» и Потребителем (Гостем ТОК).

Настоящие Правила, а также Правила пожарной безопасности, Правила пользования бассейном размещены для сведения Гостей в службе приема и размещения, в номерах ТОК.

Выполнение настоящих Правил обязательно для Потребителей – Гостей ТОК.

2. СВЕДЕНИЯ О ВРЕМЕНИ ЗАЕЗДА/ВЫЕЗДА ИЗ ТОК:

ТОК оказывает услуги в течение срока, согласованного в договоре с Обществом с ограниченной ответственностью «ТОК им.А.В.Мокроусова», и оформленного в установленном настоящими Правилами порядке.

Расчетный час – 12.00 часов текущих суток по местному времени.

Время заезда – не ранее 14.00 часов текущих суток по местному времени.

Заезд ранее расчетного часа возможен при наличии подготовленного номера и согласию Исполнителя предоставить номер Заказчику ранее 14.00 часов.

Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг, при заезде с 00.00 до 14.00 часов с потребителей взимается плата в размере половины стоимости суток проживания. При размещении в течение 12 часов (с 12:00 до 24:00) после расчетного часа плата за проживание взимается в размере половины суток по подтвержденному тарифу, а при выезде по истечении 12 часов после расчетного часа плата за проживание взимается как за полные сутки.

По истечении согласованного и оплаченного срока Гость обязан освободить номер. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в службу приема и размещения до расчетного часа (12.00 часов по местному времени). Продление пребывания возможно при наличии свободных номеров.

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

3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ

3.1. Режим работы ТОК с 01 июня по 15 сентября - круглосуточный.

3.2. Исполнитель производит бронирование номеров согласно установленным Правилам о форме, условиях, порядке бронирования и аннулирования бронирования в ТОК. Исполнитель принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц с помощью почтовой, электронной связи, а также путем непосредственного обращения в службу приема и размещения. Исполнитель после получения предварительной заявки подтверждает заказ Услуг путем выставления счета на оплату. Бронирование считается действительным с момента получения Заказчиком уведомления, содержащего сведения о наименовании Исполнителя, Заказчике, Гостях, категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

Заказчик осуществляет оплату забронированных Услуг, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, либо путем оплаты банковской картой с официального вебсайта Исполнителя (<https://мокроусова.рф>), либо путем внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя, при этом датой оплаты считается дата поступления денежных средств в кассу/расчетный счет Исполнителя. Исполнитель имеет право изменять стоимость предоставляемых Услуг путем внесения изменений в прейскурант, размещенный на официальном сайте <https://мокроусова.рф> и в общедоступном месте на стойке регистрации в ТОК. Исполнитель не имеет права изменять стоимость предварительно заказанных и оплаченных Заказчиком Услуг на день внесения изменений в прейскурант.

3.3. В заявке на бронирование номеров (мест) указывается контактная информация для связи, количество Гостей, фамилии и гражданство Гостей; дата и время заезда, выезда, количество и категория номеров, вид оплаты, дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание. После оплаты (полной или частичной) заказанных Заказчиком Услуг Исполнитель выдает кассовый чек, электронный чек, иной документ,

подтверждающий заключение договора на оказание услуг, а также документ подтверждающий бронирование, который содержит:

- наименование Исполнителя;
- ФИО /наименование Заказчика/Потребителя;
- сведения о предоставляемом номере;
- цену номера;
- другие необходимые данные по усмотрению Исполнителя

3.4. В случае несвоевременного отказа от забронированных Услуг Заказчик/Потребитель обязан выплатить штраф в размере стоимости 1 суток проживания в номере забронированном Заказчиком.

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

3.6. При регистрации в ТОК Потребители (Гости) предоставляют в службу приема и размещения один из следующих документов, удостоверяющих личность, оформленных в установленном порядке:

3.6.1. Граждане 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

3.6.2. Иностранцы граждане:

3.6.2.1. Иностранцы 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 25.07.02 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, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ № 115 от 25.07.02 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.)

3.6.2.2. Иностранцы 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 25.07.02г. «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 01.12.2008 N 899, от 10.11.2009 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 19.05.2010 N 86-ФЗ)

3.6.2.3. 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 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»).

3.7. РегистрацияGuestов, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в ТОК 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».

3.8. Регистрация в ТОК 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.

3.9. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в ТОК 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».

3.10. Исполнитель при регистрации в ТОК имеет право потребовать иные документы, предусмотренные принятыми нормативно-правовыми актами государственных органов.

3.11. При оформлении проживания служба приема и размещения осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему ключ, обеспечивающий доступ в номер, на забронированный и оплаченный период проживания и браслет, который является пропуском на территорию ТОК и в помещения, предназначенные для обслуживанияGuestов ТОК.

3.12. При размещении детей в возрасте до 3 лет с родителями в одном номере без предоставления места, плата за проживание и питание детей не взимается. Отдельное спальное место при этом для ребенка не предоставляется.

3.13. Служба приема и размещения в ТОК вправе не поселять лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

4. ФОРМА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

4.1. В ТОК установлена посуточная оплата размещения.

4.2. Цена номера (тариф) устанавливается на основании утвержденного прейскуранта на услуги в ТОК. Плата за размещение (проживание и питание) в ТОК взимается в соответствии с расчетным часом – с 14.00 часов текущих суток по местному времени. Исполнителем может быть установлена почасовая оплата проживания.

4.3. Заказчик обязан оплатить гостиничные услуги по размещению и иные платные услуги в полном объеме до их оказания Гостю.

4.4. Оплата за гостиничные услуги Исполнителя производится любым из перечисленных ниже способов:

- наличный расчет в кассу Исполнителя
- оплата банковской картой
- оплата на официальном сайте Исполнителя <https://мокроусова.рф>
- безналичный расчет для юридических лиц (путем перечисления на расчетный счет ООО «ТОК .им.А.В.Мокроусова»)

4.5. При осуществлении расчетов с Заказчиком в ТОК Заказчику выдается кассовый чек. При осуществлении расчетов через сайт Исполнителя Заказчику отправляется электронный чек на электронный адрес, указанный Заказчиком в заявке на бронирование.

4.6. По просьбе Заказчика/Потребителя предоставляются без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб,
- пользование медицинской аптечкой,
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении,
- побудка к определенному времени
- предоставление кипятка

4.7. Гостю, по его желанию, оказываются дополнительные платные услуги, не входящие в цену номера, согласно перечню и тарифам, указанных в прейскуранте на дополнительные услуги, действующие в ТОК.

Гость, после расчетного часа, после выезда из номера, обязан покинуть территорию ТОК или дополнительно оплатить за пользование инфраструктурой, в том числе бассейном. Оплата за пользование инфраструктурой взимается в соответствии с прейскурантом Исполнителя.

4.8. Заказчик/Гость вправе в любое время отказаться от услуг Исполнителя. В случае выезда Гостя из номера, ранее указанного в подтверждении бронирования срока, возврат денег осуществляется по письменному заявлению Заказчика/Потребителя. Исполнитель вправе удержать плату за одни сутки проживания, так как Заказчик/Потребитель самостоятельно выбрал период размещения, а Исполнитель обеспечивал возможность проживания и питания в течение всего периода.

4.9. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от оказания услуг Гостю если Гость нарушает Правила проживания и пользования услугами в ТОК, при этом Исполнитель вправе требовать от Гостя возмещения, понесенного Исполнителем ущерба по вине Гостя. Исполнитель вправе удержать сумму понесенного ущерба из денежных средств, оплаченных Гостем/Заказчиком за услуги Исполнителя или из суммы обеспечительного платежа (если таковой был внесен Гостем (Заказчиком/Потребителем)).

5. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ

5.1. В соответствии с п. 30 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства № 18.11.2020 г. № 1853, Гость обязан соблюдать установленные в ТОК Правила проживания и пользования гостиничными услугами, а также правила противопожарной безопасности, правила пользования бассейном, правила поведения на воде.

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 ТОК установлен запрет курения Гостей во всех номерах, в том

числе на прилегающей территории. Курение разрешено только в местах, оборудованных табличками «Место для курения».

5.3 Администрация ТОК разрешает находиться лицам не оплатившим размещение в номере на территории ТОК с 9.00 до 21.00 часа, исключительно при условии оплаты пользования инфраструктурой ТОК и предъявлению паспорта, удостоверяющего личность.

5.4. Исполнитель – ООО «ТОК им.А.В.Мокроусова» отвечает за сохранность вещей Гостя (Заказчика/Потребителя), в соответствии с законодательством РФ. Администрация ТОК гарантирует сохранность личных вещей Гостей, находящихся в номере, за исключением: денег, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценных вещей. Исполнитель - ООО «ТОК им.А.В.Мокроусова» отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя (Заказчика/Потребителя) при условии, если они были приняты ООО «ТОК им.А.В.Мокроусова» на хранение. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администрации ТОК. В противном случае Исполнитель - ООО «ТОК им.А.В.Мокроусова» освобождается от ответственности за утрату, недостачу или повреждение вещей.

5.5. В случае обнаружения после выезда Гостя забытых им вещей и (или) документов, сотрудники ТОК» действуют согласно «Стандарту действий сотрудников отеля при обнаружении оставленных вещей выехавшего гостя». Уполномоченные сотрудники ТОК уведомляют владельца о забытых вещах. Далее вещь либо возвращается владельцу, либо помещается на хранение в специально оборудованное помещение. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обнаруженные вещи передаются на хранение в специально оборудованное помещение в котором хранятся не более 30 календарных дней.

5.6. При отсутствии Гостя в ТОК более суток с момента истечения согласованного и оплаченного срока проживания (согласно его расчетного часа), ООО «ТОК им.А.В.Мокроусова» вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Сотрудники ТОК действуют согласно «Стандарту выноса имущества гостя из номера». Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под ответственное хранение. К прочему имуществу применяются положения пункта 5.5. настоящих Правил.

5.7. Гость обязан бережно относиться к имуществу и оборудованию ТОК, соблюдать чистоту и установленные Правила проживания и пользования услугами. В случае утраты или повреждения Гостем по его вине имущества ТОК, в соответствии с законодательством РФ и настоящими Правилами Гость несет ответственность и возмещает ущерб на основании действующего в ТОК Прейскуранта.

5.8. В номерах ТОК не разрешается размещение с животными. Исключение составляют собаки-поводыри, обслуживающие нужды людей с ограниченными возможностями. Перед бронированием номера, владелец собаки-поводыря должен в обязательном порядке известить администратора гостиницы о наличии питомца.

Гость обязан привезти специальную клетку, посуду, корм для проживающей собаки. Кормить собак из посуды, принадлежащей отелю, строго запрещается. Выгул собак на территории ТОК», а также купание собаки в бассейне - строго запрещается. Запрещается нахождение собаки в номере и общественных местах отеля без присмотра владельца. Владелец должен обеспечить доступ персонала в номер для проведения уборки. Запрещается мыть собаку в душевых кабинах номера, использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие отелю.

В случае нанесения ущерба гостиничному имуществу домашним животным, Гость обязан возместить ущерб согласно прейскуранту порчи имущества.

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

- закрыть окна,

- выключить электроосветительные приборы,
 - закрыть водопроводные краны,
 - выключить электробытовые приборы,
 - закрыть на ключ входную дверь в номер
- 5.10. Гостю, проживающему в номерах ТОК запрещается:
- размещать в номере животных, насекомых, рептилий, птиц.
 - 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,
 - открыто носить оружие.
 - пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера,
 - приглашать в номер и на территорию ТОК незарегистрированных гостей.
 - совершать действия, нарушающие тишину и покой других Гостей, проживающих в ТОК, в ночное время с 22.00 часов до 9.00 часов.
 - допускать аморальное поведение, которое противоречит общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим лицам, недостойное поведение в общественных местах, нахождение в грязной, пачкающей одежде и др.
 - пользоваться бассейном в период с 20.00 до 9.00.
 - распивать в бассейне и зоне отдыха бассейна спиртные напитки и употреблять продукты питания
 - курить в помещениях и на территории ТОК, кроме предназначенных для этой цели местах.
 - выносить из номера (или переставлять) мебель, постельные принадлежности и другое имущество ТОК.
 - устанавливать без согласия администрации собственные палатки, вагончики, трейлеры.
 - оставлять личный автотранспорт вне специально отведенной территории. Оставлять вещи в салоне и багажнике автомобиля. Администрация не несет ответственности за автотранспорт Гостей и вещи, оставленные Гостями в этих автомобилях.
 - проверять работу двигателя личного автомобиля, пользоваться звуковым сигналом, ездить по территории ТОК.
 - при въезде и выезде на автомобиле с территории превышать скорость 5 км/час.
- 5.11. При выезде из номера ТОК Гость обязан:
- произвести полный расчет за предоставленные ему услуги,
 - сдать в службу приема и размещения ключ от номера и браслет-пропуск.
- 5.12. В случае несвоевременной оплаты номера, неоднократного или грубого нарушения настоящих Правил, нахождения в номере незарегистрированных в службе приема и размещения лиц, нарушения общественного порядка Администрация ТОК вправе досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с Прейскурантом, а также возместить (в случае его наличия) ущерб имуществу ТОК.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ

6.1. Потребитель обязан соблюдать «Правила проживания», «Правила пожарной безопасности», «Правила пользования бассейном», которые размещены для сведения Гостей в службе приема и размещения, в номерах ТОК.

6.2. Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества Исполнителя в соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящими Правилами и прейскурантом на стоимость имущества Исполнителя, размещенным в общедоступном месте (стойке регистрации, папке гостя в номерах ТОК).