

# ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В «ТОК ИМ. А.В.МОКРОУСОВА»

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в Туристическо-оздоровительном комплексе им.А.В.Мокроусова, г.Севастополь, ул.Челюскинцев, 115 и 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 1999года.
- «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства 18 ноября 2020 г. N 1853 с изменениями и дополнениями.
- 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».

2. Основные понятия, используемые в настоящих правилах, означают следующее:

**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 и питания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

**ПОТРЕБИТЕЛЬ** – физическое лицо, использующее гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**ИСПОЛНИТЕЛЬ** – **ТУРИСТИЧЕСКО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС ИМ. А.В.МОКРОУСОВА**, в лице ООО «ТОК им.А.В.Мокроусова», предоставляющий потребителю гостиничные услуги;

**ЗАКАЗЧИК** - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее услуги временного проживания в соответствии с договором об оказании услуг (далее - договор) в пользу потребителя;

**БРОНИРОВАНИЕ** - предварительный заказ номеров в пансионате заказчиком (потребителем);

**РАСЧЕТНЫЙ ЧАС**- время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

3. Требования к услугам, предоставляемым исполнителем, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

4. Цена номера, а также иные условия договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий потребителей.

5. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания гостиничных услуг правила проживания в ТОК и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

6. Настоящие Правила в доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя (заказчика).

## **II. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ И О ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ИСПОЛНИТЕЛЕМ УСЛУГАХ**

1. Сведения об Исполнителе:

- наименование исполнителя: Общество с ограниченной ответственностью «ТОК им.А.В.Мокроусова»
- адрес места предоставления услуг: г. Севастополь, улица Челюскинцев, 115
- режим работы: с 01 июня по 15 сентября круглосуточно

2. Сведения об услугах:

2.1. Услуги входящие в стоимость номера:

- предоставление размещения в номерах согласно выбранной категории
- трехразовое питание по системе «Шведский стол»
- Ежедневная уборка номера.
- Постельное белье. К-т полотенец (банное – 1 шт., лицевое – 1 шт.). Смена постельного белья - 1 раз в 5 дней. Смена полотенец - 1 раз в три дня.
- Пользование прилегающей территорией и бассейном.
- Пользование шезлонгами у бассейна
- Участие в развлекательных анимационных программах на территории

2.2. Дополнительные услуги, оказываемые за отдельную плату:

- Пребывание на территории ТОК после выезда из номера/расчетного часа, пользование инфраструктурой отеля, в том числе бассейном
- Предоставление дополнительного комплекта постельного белья
- Дополнительная текущая уборка номера.
- Пользование стиральной машиной в прачечной ТОК
- Пользование комнатой для хранения багажа.
- Пользование депозитной ячейкой
- Въезд и пребывание автотранспорта на территории ТОК
- Устранение последствий табачного дыма
- Восстановление браслета-пропуска взамен утерянного Потребителем
- Изготовление ключа от номера взамен утерянного Потребителем

3. Услуги предоставляются исполнителем на условиях полной предварительной оплаты. Неоплаченные потребителем услуги Исполнителем не оказываются.

## **III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

1. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем.

2. Исполнитель вправе применять в ТОК следующие виды бронирования:

- гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором номер ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя, с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;
- негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором номер ожидает потребителя до 15.00 часов в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

3. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Комплексе апартаментов, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

4. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Форма отказа от бронирования устанавливается исполнителем в письменной форме или посредством электронной почты.

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

6. Договор заключаемый между потребителем и исполнителем является публичной офертой. При акцепте, договор считается заключенным. Акцептом является оплата, после которой клиенту направляется чек/документ, подтверждающий оплату, который подтверждает заключение сторонами оферты.

7. Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

8. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в ТОК, осуществляется 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. № 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".

9. Регистрация и размещение в ТОК несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), близких родственников, сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. Дети до 14 лет без родителей, заселяются только при наличии взрослого сопровождающего, с письменным согласием одного из родителей. Регистрация детей с 14 до 18 лет, без сопровождения родителей и иных сопровождающих, осуществляется только с письменного согласия родителей на размещение.

10. 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 Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

11. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в ТОК и убывающих из ТОК. График работы стойки регистрации (с 8.00 часов и до 20.00 часов) и службы приема и размещения (круглосуточно) доводится до потребителя услуг до момента начала оказания услуг любым способом (размещение на сайте, информационных досках, уголке потребителя).

12. Заезд в номера ТОК осуществляется в 14:00. Выезд из ТОК потребителя осуществляется с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12:00 часов текущих

суток по местному времени. Исполнитель с учетом местных особенностей и специфики деятельности вправе изменить установленный расчетный час.

13. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в ТОК, одинаковый для всех потребителей.

14. Цена номера, перечень услуг, которые входят в цену номера, а также порядок и способы оплаты номера устанавливаются исполнителем. Исполнителем в ТОК установлена посуточная оплата размещения.

15. Исполнителем установлена посуточная оплата размещения. Плата за размещение в ТОК рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом), установленными в соответствии с пунктом 12 настоящих Правил.

16. При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в ТОК плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

17. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за размещение взимается с в размере стоимости одних суток.

18. В случае задержки выезда потребителя менее 12 часов после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается с потребителя в размере, не превышающем плату за половину суток. Более 12 часов в порядке, в размере стоимости одних суток.

19. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить в ТОК следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка;
- е) иные услуги по усмотрению исполнителя.

Потребитель (заказчик) обязан оплатить услуги временного проживания и иные платные услуги в полном объеме до их оказания потребителю.

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, подтверждающий оплату.

20. Плата за проживание в номерах ТОК взимается в соответствии с расчетным часом. В случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем: за полные сутки.

21. Забытые вещи учитываются, хранятся исполнителем в соответствии со «Стандартом обращения с забытыми вещами»

22. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов в размере стоимости одних суток размещения в номере.

#### **IV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

1. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

3. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется администрацией ТОК и Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.