УТВЕРЖДАЮ
ИП Патов Н.А.
«15» декабря 2021г.
(М.П.)
Россия, 241007, г. Брянск, ул. Дуки стр. 69А
тел.:8(4832) 303-606/факс: 8 (4832) 303-600
e-mail: info@hoteltolstoy.ru
www.hoteltolstoy.ru

Порядок проживания в гостинице «Граф Толстой».

1. Общие положения.

1.1. Порядок проживания в гостинице «Граф Толстой» (именуемой далее Исполнитель) разработан в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. №1853, Законом РФ «О защите прав потребителей», ФЗ РФ от 06.03.06. № 35-53: «О противодействии терроризму», ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ" и другими законодательными актами, действующими на территории РФ, регулирующими правоотношения между Исполнителями и потребителями в области предоставления гостиничных услуг.

1.2. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Это:

1) настоящие Правила;
2) свое фирменное наименование, место нахождения и режим работы, номер контактного телефона;
3) извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг;
4) стоимость номеров и перечень услуг, входящих в стоимость номера;
5) перечень и стоимость дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;
6) сведения о форме и порядке оплаты услуг;
7) предельный срок проживания в гостинице, если он установлен Исполнителем;
8) сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.;
9) информация о правилах противопожарной безопасности и правилах пользования электробытовыми приборами.

Указанная информация должна доводиться до сведения потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению Исполнителя, - на государственных языках субъектов Российской Федерации и прочих иностранных языках (на усмотрение Исполнителя).

1.3. Гостиница предназначена для временного проживания российских и иностранных граждан.

1.4. Реквизиты гостиницы «Граф Толстой»:

ИП Патов Николай Александрович	
ИНН:	323401149780
ОГРНИП:	321774600580085
Расчетный счет:	40802810608000024132
Банк:	БРЯНСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ N8605 ПАО СБЕРБАНК
БИК:	041501601
Корр. счет:	30101810400000000601
Юр. и почтовый Адрес:	123100, Москва г, вн.тер.г. Пресненский, ул Сергея Макеева, д. 9, к. 2, кв. 13
Фактич. и почтовый адрес	241007, г. Брянск, ул. Дуки, стр. 69А
Телефон:	+7 (4832) 303-606, (4832) 303-600-служба бронирования и размещения (4832) 304353 - бухгалтерия

Режим работы гостиницы «Граф Толстой» круглосуточный. Режим работы службы бронирования – круглосуточный. Заявки на бронирование номеров в гостинице «Граф Толстой» принимаются по:

- тел. (4832) 303606,
- факсу (4832) 303600,
- элекронной почте info@ hoteltolstoy.ru,
- через систему бронирования на сайте: http//hoteltolstoy.ru

1.5. При согласии гостя с действующими правилами гостиницы «Граф Толстой», оформлении и оплате бронирования и проживания договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

2. Порядок бронирования, оформления проживания в гостинице «Граф Толстой».

2.1. 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;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина 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 признаваемого 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.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

2.2. Информация, необходимая для бронирования:

Для физических лиц:	Для юридических лиц:
фамилия, имя, отчество; дата и время заезда (выезда); категория, тип размещения и количество номеров.	*дата и время заезда (выезда); категория, тип размещения и количество номеров; форма оплаты*. Для компаний, оплачивающих услуги отеля безналичным переводом, необходимо указать *полные реквизиты организации*. Желательно отправить в отдел бронирования *поимённый список гостей*, прибывающих в отель.

Если не указано время заезда, номер резервируется с 14:00. В письменных заявках необходимо указывать *контактную информацию (телефон, факс, e-mail)*. Заявки могут быть составлены в произвольной форме.

2.3. Подтверждение письменных заявок (электронная почта, факс, бронирование на сайте) осуществляется в течение 3-х часов с момента получения заказа. Бронирование по телефону происходит в режиме реального времени.
2.4. **Изменение информации в подтвержденной в заявке**. Для изменения информации в подтвержденной заявке, необходимо обратиться в отдел бронирования гостиницы «Граф Толстой». Изменения считаются подтвержденными после получения письменного или устного подтверждения от отдела бронирования гостиницы «Граф Толстой»**.** Если гостиница выполнила все свои обязательства, а заявка не была изменена, *денежные средства за неоказанные услуги не возвращаются*. Отдел бронирования может отказать в просьбе, если такие изменения невозможны, при этом, заявка не аннулируется, пока не будет получена соответствующая просьба лица, осуществившего бронирование.
2.4.1. При подтвержденной и оплаченной заявке в случае досрочного выезда и уведомлении об этом менее, чем за 24 часа, возврат денежных средств за предстоящие сутки не производится.
2.5. Заявка считается **неподтвержденной** после получения письменного или устного уведомления от отдела бронирования гостиницы «Граф Толстой» с указанием причины отказа.
2.6. **Подтвержденные заявки имеют 2 статуса:**

Гарантированное бронирование - бронирование, при котором возникают полные юридические обязательства между Гостиницей и гостем. Гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. При таком бронировании оплата должна быть произведена не позднее, чем за сутки до заезда гостя в размере стоимости суток проживания гостя. Данная сумма в случае отмены менее чем за сутки, не возвращается. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.	***Негарантированное бронирование*** происходит после получения гостем подтверждения бронирования от Гостиницы. Гостиница ожидает гостя в течение 3 (трех) часов после заявленного времени заезда, после чего бронирование аннулируется автоматически без уведомления потребителя гостиничных услуг.

2.7. **Аннуляция брони гостиницей «Граф Толстой».** Гостиница имеет право отменить бронь без предварительного уведомления в случае, если в качестве способа оплаты, указан *безналичный банковский перевод*, а оплата не произведена в установленные сроки (п.3.4. правил проживания); в случае, если истек срок ожидания гостя, указанный в п.2.6.
2.8. **Аннуляция брони Потребителем услуг**. Заявка считается аннулированной, если информация об аннуляции брони поступила в отдел бронирования не позднее, чем за сутки до момента заезда и была подтверждена сотрудником службы бронирования. В таком случае Исполнитель обязуется осуществить возврат денежных средств Потребителю. В случае если заявка об аннуляции брони поступила менее, чем за сутки до момента заезда, гостиница «Граф Толстой» взимает плату за простой номера в размере его суточной стоимости согласно действующему прейскуранту.

3.Оплата услуг в гостинице «Граф Толстой».

3.1. Способы оплаты:

для физических лиц:	для юридических лиц:
наличный расчет по факту размещения, оплата кредитной картой.	*безналичный банковский перевод, наличный расчет по факту размещения*. Организация может внести *100%-й авансовый платеж.*

3.2. Плата за проживание в гостинице осуществляется по свободным ценам, которые доводятся до потребителя в виде прейскуранта цен, утвержденного администрацией отеля, а также ценам и тарифам опубликованным на сайте гостиницы.
3.3. Плата за бронирование в гостинице «Граф Толстой» не взимается.
3.4. При безналичном переводе оплата должна поступить на расчетный счет **гостиницы**, не позднее, чем *за 1 банковский день* до даты заезда. В случае если платеж произведен, а оплата не поступила в указанные сроки, необходимо, по предварительной договоренности с отделом бронирования, выслать по факсу (4832) 303-600 копию платежного поручения. Если оплата не произведена,

возможно изменение формы оплаты на наличный расчет. Для этого необходимо уведомить отдел бронирования гостиницы «Граф Толстой», иначе заявка будет аннулирована.

3.5. **Возврат денежных средств.** Если заявка аннулирована (изменена) в соответствии с настоящими Правилами (п.2.6.), возврат денежных средств за не оказанные услуги, происходит после письменного или устного обращения в **бухгалтерию гостиницы «Граф Толстой».** Связаться с бухгалтерией можно по тел. **(4832) 304-352**. При обращении в бухгалтерию необходимо назвать *номер заявки* или *название организации, оплатившей услуги гостиницы.*

3.6. Заезд в гостиницу осуществляется в 14-00 часов по местному времени, выезд – 12-00.

- В случае задержки выезда на срок от 1 до 12 часов с 12.00 до 24.00 после расчетного часа выезда – плата взимается за половину суток;
- В случае задержки выезда на срок от 12 до 24 часов с 24.00 до 12.00 следующих суток – плата взимается за полные сутки.
- При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.
- В случае заезда после 00.00 и выезде до 12.00 следующих суток, плата взимается за сутки и ранний заезд по прейскуранту, действующему в отеле в данный период времени, но при этом стоимость размещения с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа не должна превышать плату за половину суток.
- В случае если проживающий в гостинице хочет продлить свое пребывание, он обязан сообщить об этом дежурному администратору не менее чем за 12 часов до ранее запланированного выезда.
- Ранний заезд и поздний выезд возможен только при наличии свободных номеров в гостинице.
- Если в этот день номер, который хочет продлить проживающий, уже забронирован, дежурный администратор вправе отказать гостю и предложить подобный номер из этой же категории. Если же в этот день не останется свободных номеров (мест) в гостинице, в продлении срока проживания может быть отказано.
- Если гость не предупредил дежурного администратора о продлении проживания и не оплатил его, номер считается свободным и подлежит очередному заселению.

3.7. За проживание детей в возрасте до 7 лет без предоставления места плата не взимается, при предоставлении основного места – плата взимается по стоимости основного места в гостинице. При предоставлении дополнительного места плата взимается в размере стоимости дополнительного места, согласно прейскуранту, действующему в гостинице.

3.8**. Бухгалтерия: отчетные документы**.

Для юридических лиц при безналичной оплате выдаются: акт выполненных работ, При оплате наличными - кассовый чек и счет.

Для физических лиц. Физическим лицам п наличными, выдается кассовый чек и выполненных работ – по требованию Заказчика.

4. Порядок проживания.

4.1. Оформление проживания.

Оформление проживания в гостинице «Граф Толстой» производится у стойки «Reception», на 1-м этаже, в холле.

4.2. Гостиница «Граф Толстой» предназначена для проживания граждан на срок не превышающий 3-х месяцев. Проживание свыше трех месяцев возможно только при согласовании с администрацией гостиницы «Граф Толстой».

4.3. **Обязанности Сторон:**

Обязанности и ответственность гостиницы.

- В Гостинице производится ежедневная уборка номеров и смена полотенец. Смена постельного белья осуществляется один раз в два дня.
- Гостиница обязана устранить выявленные при оказании услуг недостатки в максимально

кратчайшие сроки, при условии наличия технической возможности.

- Гостиница не отвечает за сохранность денег, иных валютных ценностей, ценных предметов, не сданных гостем на хранение. Деньги и ценные вещи рекомендуется держать в сейфе гостиничного номера или сдать на хранение.
- Книга отзывов и предложений находится в службе размещения и выдается по первому требованию.
- Жалобы гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются администрацией Гостиницы в срок 10 (десять) рабочих дней со дня их подачи.

Проживающие обязаны:

- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные гостиницей услуги и соблюдать срок проживания;
- при выезде из гостиницы сдать номер администратору и рассчитаться за услуги, отмеченные в счете гостя, если третья Сторона официально не заявила об ответственности за его счет. По окончании расчета гостю выдается счет за проживание с расшифровкой оказанных услуг;
- соблюдать правила проживания в гостинице, не беспокоить других проживающих в гостинице особенно в ночное время с 22.00 до 07.00,соблюдать общественный порядок в гостинице и номере.
- соблюдать чистоту в номере и гостинице;
- строго соблюдать правила противопожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, порядок действий при угрозе (совершении диверсионно-террористического акта) и при возникновении ЧС;
- в случае повреждения или утраты имущества возмещать стоимость нанесенного ущерба в соответствии с актом, выставляемым администрацией гостиницы на основании «Прейскуранта на порчу гостиничного имущества»;
- при выходе из номера закрывать краны с водой, окна, выключать свет, радио, телевизор, нагревательные приборы, закрывать номер;
- при выезде из гостиницы производить полный расчет за все предоставленные услуги, предупреждать сотрудников гостиницы о своем выезде;
- не оставлять в номере посторонних лиц и не передавать им ключ от номера;
- нести ответственность за действия приглашенных в номер посетителей;
- исключать возможность возникновения в номере инфекции;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные гостиницей дополнительные услуги;
- не хранить легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть в номере;
- Соблюдать правила о запрете курения в номере.

4.4. По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов; для этого посетителю необходимо зарегистрироваться на стойке приема и размещения. Регистрация осуществляется только при предъявлении паспорта.

4.5. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или провода в гостиницу зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата согласно утвержденному в гостинице «Граф Толстой» прейскуранту.

4.6. В **гостинице запрещается:**

- в целях сведения к минимуму возможных потерь при совершении террористического акта и при возникновении ЧС легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- курить в номерах, а также в холлах и коридорах отеля;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;

- нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах. В случае нарушения Гостем данного запрета, администрация гостиницы может для восстановления тишины и покоя других Гостей сделать замечание нарушителю. Если Гость повторно нарушает внутренние правила проживания в гостинице и не реагирует на требования администрации и/или сотрудников правоохранительных органов, что приводит к материальным убыткам или создает неудобства для проживания других посетителей, гостиница имеет право отказать в предоставлении услуг Гостю и выселить его из гостиницы.
- загрязнение территории гостиницы;
- в целях пожарной безопасности **категорически запрещается курить в гостиничных номерах**. Курение разрешается только в специально отведенных местах гостиницы. В случае нарушения данного обязательства гостиница оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения проживающего к административной ответственности за курение в неположенных местах. Поселяющийся гость согласен за курение в номере и на всей территории гостиницы необходимо будет возместить гостинице ущерб в виде уплаты штрафа в размере стоимости суток проживания в номере, забронированном гостем, который пойдет на очистку номера и воздуха от запаха дыма, а так же устранение последствий от срабатывания датчиков дыма пожарной сигнализации.

4.7. Гостиница оставляет за собой право определять, возможно ли проживание домашнего животного в гостиничном номере. Проживание в Гостинице с дикими животными запрещено. Под определение «Домашнее животное» попадают мелкие породы собак и кошки весом до 5 кг.
4.8. Администрация гостиницы 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.
4.9. Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке или отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба в гостинице.
4.10. В случае обнаружения забытых вещей, администрация обязуется сохранить и возвратить их по первому требованию в трехмесячный срок по предъявлению удостоверения личности. Если владелец течение трехмесячного срока не предъявит права на забытые вещи, забытые вещи переходят в собственность гостиницы.
4.11. В соответствии с законодательством РФ гость возмещает ущерб, в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за нарушения, и причиненные убытки приглашенными им лицами.
4.12. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

4.13. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в службе сервиса.

5. Перечень услуг гостиницы.

5.1. В стоимость номера/ места в номере включены:
- проживание гостем в номере Гостиницы, в соответствии с бронированием;
- ежедневная уборка номера, смена полотенец - ежедневно и постельного белья 1 раз в 2 дня;
- кабельное телевидение, wi-fi на всей территории;
- пользование парковкой на территории комплекса;
- проживание детей в возрасте до 7 лет (до 2-х лет с предоставлением детской кроватки по запросу) с родителями;

- предоставление воды, одного комплекта посуды и столовых приборов,
- гладильная комната;
- вызов такси;
- пользование медицинской аптечкой;
- побудка к определенному времени;
- вызов скорой помощи;
- доставка в номер корреспонденции;
- камера хранения (бесплатно за 24 часа до заезда и 24 часа после выезда);
- поднос ручного багажа;
- телефонная связь внутри гостиницы;
- пользование автоматом для чистки обуви;
- room-service
- бассейн (посещение строго согласно правилам безопасности, действующим в бассейне)
- кардио зона и тренажерные залы фитнес-клуба «Империя» (посещение строго согласно правилам безопасности, действующим в фитнес-клубе)
- комплект постельного белья, тапочки халат, полотенца согласно категории номера

5.2. За дополнительную плату:

- услуги питания в залах ресторана гостиницы (согласно прайсу на услуги ресторана)
- услуги прачки, химчистки
- конференц – услуги
- сувенирная лавка
- пользование бизнес-зоной
- услуги салона красоты
- услуги фитнес-клуба
- трансфер

6. Ответственность Исполнителя и Потребителя.

6.1. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

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

6.3. В случае неисполнения Потребителем настоящих Правил, Исполнитель вправе в одностороннем порядке прекратить исполнение договора об оказании гостиничных услуг, с досрочным выселением Потребителя.

6.4. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по договору об оказании гостиничных услуг, Исполнитель несет ответственность в порядке, установленном действующим законодательством о защите прав потребителей.