Приложение №1

к Приказу №1 от 01.01.2025 г.

Правила оказания гостиничных услуг в гостинице «Тверские Замки»

1. Общие положения

1.1 Настоящие правила (далее Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», Федеральным Законом Российской Федерации № 132 от 24.11.1996 г. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (утверждены Постановлением правительства Российской Федерации № 1853 от 18.11.2020 г.) и регулируют отношения в области оказания гостиничных услуг в гостинице «Тверские Замки».

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«**Исполнитель**» - Индивидуальный Предприниматель Андрей Валерьевич Михайлов, ОГРНИП 321695200045020, ИНН 690209642483, зарегистрированный по адресу: Россия, 170012, г. Тверь, ул., Цветочная, д. 7, оказывающий Потребителю Гостиничные услуги;

«**Заказчик**» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее Гостиничные услуги в соответствии с Договором об оказании гостиничных услуг (далее - Договор) в пользу Потребителя;

«**Потребитель**» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее («как самостоятельно, так и через Заказчика) и (или) использующее Гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, который заключает с Исполнителем Договор об оказании гостиничных услуг;

«**Гостиница**» - имущественный комплекс, в котором оказываются гостиничные услуги, размещенный по адресу: Россия, г. Тверь, ул., Цветочная, д. 7.

«**Гостиничные услуги**» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления

гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем и доводится до сведения Потребителя в соответствии требованиям действующего законодательства;

«Дополнительные гостиничные услуги» - Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Гостинице;

«**Заявка**» просьба Заказчика или Потребителя о бронировании Номера (места в Номере), адресованная Исполнителю;

«**Бронирование**» - закрепление за Потребителем Номера (места в Номере) в Гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя в случае подтверждения этой заявки со стороны Исполнителя;

«**Время заезда**» - время, установленное Исполнителем для заезда потребителя (14 часов 00 минут по Московскому времени);

«**Время выезда**» - расчетное время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя (12 часов 00 минут по Московскому времени);

«**Номер**» - помещение в Гостинице, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории Номеров;

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

«**Прейскуранты**» - внутренние локальные нормативные акты Исполнителя, 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 и стоимость Дополнительных платных услуг Исполнителя, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в Цену Номера (места в Номере).

Прейскуранты на русском языке размещены в отделе приема и размещения Гостиницы.

2. Информация об услугах, порядок оформления проживания в Гостинице и оплаты услуг

2.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы. Режим работы предприятий общественного питания (ресторана, бара) установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения Потребителя в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания Гостиницы Потребитель может получить в Службе приема и размещения Гостиницы.

2.2. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах (в том числе, ОГРН и ИНН Исполнителя; номер его контактного телефона; вид гостиницы; категорию гостиницы; номер и дата выдачи свидетельства о присвоении гостинице определенной категории и о выдавшей его аккредитованной организации; категории номеров гостиницы и цену номеров (мест в номере); перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере); сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами; сведения о времени заезда и времени выезда из гостиницы; иная необходимая информация) размещена на русском языке в уголке потребителя.

2.3. Исполнителем установлена посуточная оплат проживания в Номере (на месте в Номере). Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Гостинице предусмотрены. Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории Номера, количества проживающих в номере, загруженности Гостиницы и иных факторов, действуют в течение ограниченного времени. С точными Ценами, действующими в конкретный момент, заказчик может ознакомиться на официальном сайте Гостиницы: https://tver-hotel.ru/, по телефону службы бронирования Гостиницы или на стойке службы приема и размещения.

Цена номера (места в Номере) для каждого Потребителя (Заказчика) фиксируется в момент направления Исполнителем Заказчику (Потребителю) уведомления с подтверждением бронирования согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования - в момент

оформления заезда Потребителя согласно Прейскуранта, действующему на момент размещения Потребителя.

В момент получения от Исполнителя уведомления с подтверждением бронирования Потребитель (Заказчик) принимает и соглашается с ценой Номера (места в Номере), и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Гостинице.

2.4. Бронирование номеров в Гостинице производится одним из следующих способов:

- по телефону **+7(910) 646-00-01** через службу бронирования Гостиницы;

- на основании письменных заявок, направленных Заказчиком в Гостиницу любым удобным для Заказчика способом:

- по телефону **(4822) 41-85-58**;

- по электронной почте castletver@yandex;

- через официальный сайт Гостиницы: https://tver-hotel.ru/;

- через партнеров Гостиницы и/или их системы бронирования.

Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию: наименование Гостиницы, сведения о количестве и категории бронируемых номеров в отношении каждого Потребителя, ФИО Потребителя, даты въезда и выезда, метод оплаты, а также перечень услуг, которые обязуется оплатить Заказчик.

Заявка на бронирование принимается Гостиницей к исполнению при условии наличия в Гостинице необходимого количества свободных (незабронированных) номеров требуемой категории в соответствующий период.

В случае, если бронирование номера для Потребителя аннулируется или переносится на другие даты Заказчиком или Потребителем менее чем за 24 часа до расчетного времени обслуживания (расчетным часом начала обслуживания являются 14:00 часов дня заезда, расчетным часом окончания обслуживания – 12:00 часов дня выезда), а также в случае незаезда клиента при неотмененном бронировании номера, Гостиница вправе взимать с Заказчика или непосредственно с Потребителя компенсацию в размере официально опубликованной стоимости тарифа одной ночи соответствующей категории, с учетом применимых налогов. Бронирование на оставшиеся дни при этом отменяется.

2.5. Исполнитель при наличии в указанные в Заявке даты свободных Номеров (мест в Номере), соответствующих Заявке Заказчика (Потребителя), направляет Заказчику (Потребителю) уведомление с подтверждением бронирования, содержащее сведения о фирменном наименовании Исполнителя заказчике (Потребителе), категории заказанного Номера (места в Номере) и цене Номера (места в Номере), сроках проживания в Гостинице, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

В этом случае Договор считается заключенным с момента получения Заказчиком (Потребителем) уведомления с подтверждением бронирования.

Исполнитель вправе отказать в заключении Договора, если на указанные в Заявке даты отсутствуют свободные Номера, соответствующие требованиям Заявки.

2.6. Заселение Потребителя осуществляется при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Потребителя, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

6) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельство о рождении - для лица, не достигнувшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно приживающего за пределами Российской Федерации. В этом случае такой гражданин обязан предоставить документ, подтверждающий постоянное проживание за пределами Российской Федерации;

д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

е) 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;

ж) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

и) вида на жительство лица без гражданства.

При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель вправе отказать в размещении.

2.7. Гостиница осуществляет оформление проживания и регистрацию Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из нее, круглосуточно.

Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигнувших 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).

Регистрация Потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице 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».

Постановка Потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляется 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».

2.8. Исполнитель по требованию Потребителя выдает ему счет, который является подтверждением заключения Договора на оказание Гостиничных и иных услуг.

2.9. Оплата суммы общей стоимости проживания производится Потребителем или Заказчиком при заключении Договора об оказании гостиничных услуг в полном объёме (авансовый платеж в размере Цены Номера (места Номера) за весь срок проживания в Гостинице) не позднее времени заезда.

Потребитель (Заказчик) обязан оплатить Гостиничные услуги и иные платные услуги, а также штрафы и иные платежи в полном объёме не позднее расчетного часа дня выезда.

К оплате услуг Исполнителем принимаются наличные российские рубли, а также платежные карты.

При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает или иным способом направляет Потребителю (Заказчику) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Плата за проживание взимается в соответствии с Расчетным часом.

2.10. В случае, если Потребитель задерживает освобождение номера относительно установленного в настоящих Правилах Времени выезда (расчетного часа) - 12 часов 00 минут по Московскому времени даты выезда, указанной в Договоре на оказание гостиничных услуг (поздний выезд), Исполнитель вправе потребовать, а Потребитель в таком случае обязан оплатить Исполнителю стоимость проживания за каждый последующий час по тарифу в размере 400 рублей за час, установленном Исполнителем на дату выезда. Возможность позднего выезда согласовывается Потребителем со службой приема и размещения до установленного Времени выезда. При выезде Потребителя после 18:00 Потребитель обязан оплатить 100% от Цены Номера, действующей на дату Времени выезда.

2.11. При заселении Потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в Гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается по тарифу в размере 400 рублей за каждый последующий час, если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание, взимается в размере полной стоимости (одних) суток.

2.12. Размещение детей до 14 лет производится без взимания дополнительной платы, при условии размещения на основном месте. При размещении детей до 3-х лет в Номере вместе с родителями, детская кроватка предоставляется по тарифу на дату размещения.

2.13. Плата за дополнительное: место в номере взимается при размещении в номере более 2-х человек согласно прейскуранту. По запросу Потребителю предоставляется дополнительная кровать. Плата за дополнительную кровать устанавливается прейскурантом.

2.14. В соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от №15-ФЗ от 23.02.2013 г., **курение на территории Гостиницы запрещено**.

В случае нарушения Гостиница оставляет за собой право выставить гостю счет за антитабачную обработку и дезодорацию номера в размере – **2500 рублей**.

3. Порядок предоставления услуг и обязанности Исполнителя

3.1. Качество предоставляемых Гостиницей услуг соответствует установленным действующим законодательством РФ требованиям.

3.2. Исполнитель по просьбе Потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;

- пользование медицинской аптечкой;

- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получению;

- побудка к определенному времени;

- предоставление питьевой воды из кулера на этажах гостиницы;

- доступ в Интернет (WiFi);

- ежедневная уборка;

- косметические принадлежности, находящиеся в ванной комнате;

- пакетированный чай и сахар;

- пользование оборудованием, находящимся в номере (телевизор, телефон, фен, мини-бар, электрический чайник, кондиционер);

- утюг и гладильную доску (по требованию).

Исполнитель не вправе без согласия Потребителя предоставлять Потребителю иные платные услуги, не входящие в Цену Номера (места в Номере).

3.3 Исполнитель предоставляет Потребителю следующие виды дополнительных платных Гостиничных услуг:

- завтрак в кафе Гостиницы по ценам действующего Прейскуранта ежедневно с 6:00 до 12:00;

- ужин в кафе Гостиницы по ценам действующего Прейскуранта ежедневно с 15:00 до 19:00;

-услуги прачечной согласно Прейскуранту.

3.4. Размещение в номере Гостиницы допускается только с собаками при массе животного не более 5 (пяти) килограммов при предварительном согласовании с отделом размещения и бронирования. Потребитель должен ознакомиться с правилами «Проживания с животными в Гостинице», поставить подпись, подтверждающую согласие со всеми условиями. Потребитель должен оплатить стоимость проживания животного с учетом генеральной уборки и санитарной обработки номера в размере 2000 (Две тысячи) рублей за каждые сутки.

4. Ответственность Исполнителя

4.1. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Потребителя, внесенных в Гостинице, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Исполнителя.

4.2. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, за недостатки оказанных услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Потребителю нарушением его прав в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей». Исполнитель не несет ответственности перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшие вследствие временного отсутствии телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.

5. Права и обязанности Потребителя

5.1. Потребитель вправе:

5.1.1 Пользоваться всеми услугами Гостиницы;

5.1.2 Получать полную достоверную информацию о правилах гостиничных Услуг, стоимости и перечне Гостиничных услуг.

5.1.3. Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.

5.2. Потребитель обязан:

5.2.1. В сроки и в порядке, установленные в настоящих Правилах и/или в Договоре на оказание Гостиничных услуг, производить оплату услуг Исполнителя, а также иные платежи, причитающиеся Исполнителю (оплата штрафов, возмещение убытков и т.д.);

5.2.2. Бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы, использовать имущество и оборудование исключительно по их прямому назначению, а также соблюдать санитарные нормы и требования в номерах и зонах общего пользования Гостиницы;

5.2.3. Обеспечить доступ в номер сотрудников хозяйственной службы минимум раз в три дня для периодической уборки в целях поддержания санитарно-гигиенических норм;

5.2.4. Соблюдать правила пожарной безопасности;

5.2.5. В случае возникновения любой нештатной ситуации (любое событие, которое повлекло или может повлечь неблагоприятные последствия) и/или при несчастном случае, незамедлительно уведомлять об этом персонал Гостиницы путем прямого личного обращения в службу приема и размещения. При отсутствии такого обращения, Исполнитель не несет никакой ответственности за последствия вышеуказанной нештатной ситуации и/или несчастного случая;

5.2.6. Уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы, соблюдать тишину в номере и зонах общего пользования Гостиницы с 23:00 до 07:00.

5.2.7. Освобождать номер по истечении оплаченного срока проживания, за 10 минут до выезда уведомить Службу приема и размещения об этом;

5.2.8. При выезде явиться в Службу приема и размещения Гостиницы для возврата ключей и проведения окончательных расчетов. В случае утери ключей предусматривается штраф в размере 500 рублей;

5.2.9. Соблюдать настоящие правила.

5.3. Потребителю запрещается:

5.3.1. Допускать нахождение в номере Гостиницы с 23:00 и до наступления расчетного часа выезда посторонних лиц (лиц, не зарегистрированных в Гостинице). При несоблюдении данного положения, пребывание постороннего

лица в Гостинице может быть незамедлительно ограничено или прервано сотрудниками Гостиницы.

5.3.2. Оставлять в иное время посторонних лиц в номере Гостиницы в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам ключ от Номера Гостиницы. Гостиница не несет ответственности за действия таких третьих лиц.

5.3.3. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические, психотропные вещества и иные опасные вещества и/или предметы.

6. Ответственность Потребителя

6.1. Потребитель в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, а также, в случае нарушения обязательств по Договору, в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб Гостинцы в полном объёме.

6.2. Любой вред, понесенный приглашенными Потребителем третьими лицами, возмещает или Потребитель, как пригласившая сторона, или непосредственный причинитель вреда.

6.3. При окончании срока оплаченного проживания и/или при выселении, Потребитель обязан оплатить фактически оказанные ему услуги, штрафы, убытки, для чего дает Исполнителю безоговорочное согласие.

6.4. В случае нарушения Потребителем настоящих Правил оказания гостиничных услуг, а также в случае совершения Потребителем (и/или проживающими с Потребителем в одном номере лицами) противоправных действий, Исполнитель вправе отказать в предоставлении Потребителю и проживающим с Потребителем в одном номере лицам услуг, и в тот же день расторгнуть с Потребителем в одностороннем внесудебном порядке Договор об оказании гостиничных услуг, что влечет за собой незамедлительное выселение Потребителя и проживающих с Потребителем в одном номере лиц, без какой-либо компенсации Потребителю стоимости оплаченного, но физически не осуществленного проживания.

6.5. Номера Гостиницы оборудованы техникой и предметами интерьера. Если Потребитель забирает их из номера или причиняет ему иной ущерб, Гостиница оставляет за собой право взыскать убытки.

7. Отказ в заселении и прекращение проживания

7.1. Исполнитель оставляет за собой право отказать в заселении или прекратить проживание Потребителя без возврата оплаченных средств в случаях, когда Потребитель проявляет поведение, нарушающее общественный порядок, в том числе неадекватное поведение, создание конфликтных ситуаций, скандалы, а

также в случае неуважительного обращения к сотрудникам или другим гостям Гостиницы.

7.2. Исполнитель вправе отказать в заселении Потребителю без объяснения причин, руководствуясь политикой безопасности, в пределах, установленных действующим законодательством Российской Федерации (в соответствии с Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Правилами предоставления гостиничных услуг, Исполнитель обязан обеспечивать безопасность и комфортное пребывание всех гостей Гостиницы, что дает основание для отказа в заселении лицам, нарушающим общественный порядок или создающим угрозу безопасности).

Данные меры принимаются в целях обеспечения безопасности, охраны прав и законных интересов всех гостей и персонала, а также поддержания порядка и комфортных условий пребывания в Гостинице.

8. Забытые, оставленные вещи

8.1. В случае обнаружения вещей, забытых или оставленных в номере Потребителем после Расчетного часа выезда, Гостиница, предпринимает разумные меры по уведомлению Потребителя об обнаружении таких вещей. В случае, если Потребитель не может самостоятельно забрать вещи, Исполнитель вправе передать их лицу, указанному Потребителем в электронном или ином письме. Гостиница вправе, предложить Потребителю отправку забытых или оставленных вещей транспортной компанией, при этом расходы по оплате таких услуг берет на себя Потребитель.

Забытые/оставленные вещи хранятся в Гостинице не менее 90 дней. По истечении этого срока, если владелец не заявит требований о возврате, Гостиница вправе по своему усмотрению распорядиться найденными вещами. Ценные вещи (Денежные средства, ювелирные изделия, документы, оборудование, устройства хранения данных и т.д.) хранятся в Гостинице не менее 180 дней. Платежные карты уничтожаются с незамедлительным уведомлением банка-эмитента. Продукты питания (в том числе алкоголь) не подлежат хранению и подлежат уничтожению.

Индивидуальный Предприниматель _____ А.В.Михайлов