



Утверждаю

Индивидуальный предприниматель

Мазманян А.С. \_\_\_\_\_ 2021г.



## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ в Гостевом Доме «Ной»

### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила разработаны на основе Федеральных Законов Российской Федерации: №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Постановления

Правительства РФ №1853 от 18.11.2020г. «Об утверждении Правил предоставления Гостиничных услуг в Российской Федерации», №132-ФЗ от 24.11.1996г. «Об основах туристской деятельности», государственных стандартов по туристско-экскурсионному обслуживанию, а также иных нормативно-правовых актов.

Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления Гостиничных услуг и иных дополнительных услуг потребителям (далее - Гости) в Гостевом Доме «Ной», расположенном по адресу: Краснодарский край, Анапский район, село Витязево, ул. Роз, д. 24.

ИП Мазманян Арман Самвелович зарегистрирован в едином Государственном реестре индивидуальных предпринимателей под регистрационным номером 304610134400011 от 09.12.2004 года.

По всем не оговоренным в Настоящих правилах вопросам Администрация гостевого дома руководствуется законами и нормами Российской Федерации.

Гостевой дом «Ной» (далее - ГД) предназначен для временного проживанияGuests на срок, согласованный с администрацией ГД.

### ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Гостевой Дом – имущественный комплекс (здание, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления Гостиничных услуг.

Гость - физическое лицо, имеющее намерение заказать, либо заказывающее и использующее услуги ГД для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Гостиничные услуги – комплекс включённых в стоимость проживания услуг по обеспечению временного пребывания в ГД. Перечень Гостиничных услуг определяется исполнителем.

Дополнительные услуги - бытовые, туристические и другие услуги, оказываемые ГД на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания. Для оказания дополнительных услуг ГД вправе привлечь третьих лиц или поручить им оказание таковых услуг.

Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором ГД ожидает Гостя до расчётного часа дня, следующего за днём запланированного заезда. Бронирование Гостиницы гарантируется путём внесения предоплаты за проживание.

## ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Для гарантированного заселения в ГД предусмотрено предварительное бронирование одним из следующих способов:

- Интернет-бронирование через официальный сайт ГД: [noy-apara.ru](http://noy-apara.ru)
- Бронирование посредством электронной почты: [noi\\_arman@mail.ru](mailto:noi_arman@mail.ru),  
[noy\\_apara@mail.ru](mailto:noy_apara@mail.ru),
- Бронирование по телефону: +7(918) 660 00 06,
- Через социальные сети: «ВКонтакте», Instagram и WhatsApp

**ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ:** Гость бронирует категорию выбранного номера, а не определенный номер, принадлежащий к данной категории!

В заявке указывается: ФИО Гостя, его номер телефона, сроки проживания в ГД, желаемая категория номеров, их количество, количество основных и дополнительных мест, а также перечень бронируемых услуг.

При наличии свободных мест Администрация принимает заявку на бронирование как от физических, так и юридических лиц и подтверждает её путём выставления расчета на предоставляемые Гостиничные услуги и выставлением счета на внесение аванса с указанием реквизитов. Вместе с тем Гость при заселении заполняет регистрационную карту, которая подтверждает вид размещения, продолжительность проживания; выражает согласие Гостя с Правилами проживания и принятия им условий Договора–оферты, размещённом на официальном сайте ГД «Ной»: [Noy-apara.ru](http://Noy-apara.ru) и на стойке регистрации в свободном доступе, и другое.

Для получения гарантированной брони необходимо внести аванс, указанный в подтверждённой Заявке. По желанию Гостя бронь может быть предварительно оплачена им в полном объёме.

Оплата производится в течение 3 календарных дней с момента выставления счёта на внесение аванса, путём перечисления денежных средств на счет, указанный в ответе на заявку, в противном случае бронь аннулируется. Оставшаяся сумма вносится Гостем при заселении в кассу ГД наличными. После получения уведомления об оплате и получения Гостем ваучера на заселение бронь считается гарантированной.

В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 7 дней до заезда), опоздания или незаезда Гостя с него взимается плата за первые сутки проживания. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется. Также опоздание Гостя не является основанием для переноса ранее заявленных и утверждённых сроков пребывания в ГД.

В случае опоздания Гостя к заявленной дате заселения в ГД по независящим от него причинам (форсмажор), при предъявлении соответствующих доказательств, штрафные санкции по оплате первых суток проживания к Гостю не применяются. А также, в случае наступления форс-мажорных обстоятельств, Гость должен в максимально короткие сроки предупредить Администрацию ГД о факте их наступления. В противном случае при опоздании более чем на сутки бронь аннулируется и заселение в ГД происходит при наличии свободных номеров.

Гость вправе аннулировать заявку. В таком случае необходимо письменно информировать Администрацию ГД не позднее чем за 8 календарных дней до даты заезда, при этом сумма внесённого аванса возвращается Гостю (на основании письменного заявления установленного образца).

При аннуляции бронирования менее чем за 7 календарных дней до даты заезда в ГД с Гостя удерживается стоимость первых суток проживания или сумма внесённого аванса, так же на основании письменного заявления.

Все возможные изменения по подтверждённой Заявке Гость обязан незамедлительно согласовать с Администрацией ГД. В случае невозможности внести такие изменения ГД оставляет за собой право отказать в таких изменениях.

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

При бронировании, размещении или при свободном поселении («от стойки») Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Администрацией ГД. При этом Администрация, при наличии такой возможности, учитывает пожелания Гостя по выбору конкретного номера.

## ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТЕВОМ ДОМЕ «НОЙ»

Режим работы ГД – круглосуточный. Сезонный.

Установленный в ГД расчётный час для заселения в номер – 12:00 часов, выезд из номера в 11:00 часов по московскому времени.

Для проживания необходимо зарегистрироваться на стойке Администрации, предоставив следующие документы:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- 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 лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства.

Регистрация Гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в ГД 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 РФ от 17 июля 1995 г. N 713.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в ГД 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.

Размещение иностранных граждан по истечению срока временного пребывания в РФ, срока действия визы, срока действия свидетельства о временном проживании в РФ – запрещено законодательством РФ.

При оформлении, согласно требованиям ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. № 152-ФЗ, Гость обязан предоставить службе размещения ГД личные (персональные) данные, необходимые для заполнения «анкеты Гостя» и дать письменное согласие на их обработку.

После регистрации и оплаты услуг Гостю выдаётся электронная карта-ключ от номера, квитанция-договор и (или) чек.

## ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

ГД имеет право применять свободные цены и тарифы, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

Оплата услуг в ГД осуществляется согласно утверждённому действующему Прейскуранту цен, размещённому в холле ГД, а также опубликованному на официальном сайте ГД: [pou-apara.ru](http://pou-apara.ru)

Способы оплаты: наличные средства, безналичный перевод на расчётный счёт ГД. Все расчёты ведутся в российских рублях. Оплата проживания за стойкой размещения взимается при заселении за весь заявленный срок авансовым платежом.

Плата за номер взимается независимо от количества основных мест (одно или два), дополнительное место также оплачивается согласно действующему Прейскуранту. Дети до 4 лет размещаются в номерах бесплатно с предоставлением дополнительного места в случае необходимости. Для всех гостей старше 5 лет дополнительное место предоставляется на возмездной основе, согласно прейскурантам и тарифам ГД.

Оплата дополнительных услуг производится также отдельно и согласно установленному и утверждённому Прейскуранту цен на дополнительные услуги.

При проживании менее суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 11:00 или продлить срок проживания в номере, предупредив о своем намерении Администрацию ГД минимум за 2 часа до установленного часа выезда. Администрация ГД оставляет за собой право отказать в продлении срока проживания Гостю, если такое не предоставляется возможным в связи с загрузкой номерного фонда.

В случае изменения Гостем установленных ранее дат бронирования на срок проживания менее трех суток, ГД вправе в соответствии с установленным прейскурантом и правилами предоставления гостиничных услуг гостевого дома «Ной» провести перерасчет стоимости проживания гостя.

## ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ

При необходимости продления проживания Гость может обратиться в Службу приема и размещения ГД не позднее чем за 2 часа до выезда (т.е. не позднее 9:00 часов по московскому времени).

При отсутствии брони на конкретный номер срок проживания может быть продлен. В случае, когда конкретный номер уже зарезервирован, при наличии свободных номеров, Гостю может быть предоставлен другой номер соответствующей категории.

В случае продления проживания Гостя после установленного расчетного часа плата за проживание с него взимается в порядке, установленном исполнителем:

- *до 12 часов после расчётного часа – оплата за половину суток согласно выбранному прейскуранту*
- *от 12 до 24 часов после расчётного часа – оплата за полные сутки согласно выбранному прейскуранту*

## УСЛУГИ ГОСТЕВОГО ДОМА

В ГД для предоставления услуг по временному размещению Гостей предусмотрены номера одной единой категории с разным количеством основных спальных мест:

- *двухместный стандартный с балконом*
- *двухместный стандартный без балкона*
- *трехместный стандартный с балконом*
- *двухкомнатный номер с балконом*
- *двухкомнатный номер без балкона*
- *студия с кухонным гарнитуром без балкона*

Все номера оснащены мебелью, санузлом (душ, туалет, фен и туалетные принадлежности), телевизором (в двухкомнатном номере-два), сплит-системой, сейфом, чайником и набором посуды. На территории всего ГД работает беспроводная сеть Wi-Fi.

### Перечень услуг, входящих в стоимость проживания:

- \* проживание в номере выбранной категории
- \* детская игровая зона
- \* пользование взрослым и детский бассейном в период их функционирования
- \* пользование мини-библиотекой
- \* смена полотенец раз в 3 дня
- \* смена белья раз в 5 дней
- \* ежедневная уборка
- \* пользование анимационной программой на территории ГД «Ной»
- \* Wi-Fi на территории всего ГД (после авторизации пользователя, согласно ФЗ-126 от 07.07.2003г. «О связи»);
- \*TV;
- \*вызов скорой помощи;
- \*вызов такси;
- \*доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- \*побудка к определенному времени;
- \*предоставление швейных принадлежностей;
- \*предоставление утюга, гладильной доски;
- \*индивидуальный сейф в номере

### Перечень услуг, оказываемых за отдельную плату:

- \*пользование столовой на территории ГД «Ной»
- \*трансфер
- \*стирка одежды

## ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

### Гости вправе :

- в любое время расторгнуть договор на оказание Гостиничных услуг, уплатив ГД часть цены пропорционально оказанной услуге;
- пользоваться всеми услугами ГД;

- получать полную и достоверную информацию о часах работы ГД, стоимости и перечне оказываемых бесплатных и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг;
- обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно предъявлять претензии по их качеству;

*Гости обязаны:*

- соблюдать настоящие Правила;
- своевременно и в полном объеме оплачивать счета за оказанные услуги ГД;
- соблюдать правила пожарной и электробезопасности;
- уважать права другихGuestов ГД;
- соблюдать тишину с 23:00 до 07:00 часов;
- проявлять уважение к обслуживающему персоналу ГД;
- соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков, оскорбительных и нецензурных выражений в общественных зонах ГД;
- соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры ГД и регламент их работы;
- бережно относиться к имуществу ГД. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранту на утрату и повреждение имущества ГД;
- закрывать водозаборные краны и балкон;
- оставлять администратору электронную карту-ключ от номера для проведения ежедневной уборки номера в период с 8.00 до 18.00;
- освобождать номер по истечении оплаченного срока проживания;
- при выезде сдать администратору электронную карту-ключ от номера;

## ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГД «НОЙ»

*ГД вправе:*

- сотрудники ГД вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящего Порядка;
- администрация ГД оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем порядка пользования электробытовыми приборами;
- ГД вправе произвести замену предоставленного Гостю номера и требовать незамедлительного его освобождения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию;
- при отсутствии Гостя по месту проживания в номере более суток (без предварительного уведомления о том Администрации ГД) или по истечении срока проживания более 2-х часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию и сделав опись имущества;
- при грубом нарушении Гостем настоящего Порядка или Правил техники безопасности, ГД имеет право составить акт по данному нарушению и, в случае необходимости, пригласить сотрудников полиции для выяснения всех обстоятельств;



○ досрочно выселить Гостя, если последний злоупотребляет алкоголем, употребляет наркотики, нарушает правила общественного порядка, а также проявляет агрессию в отношении персонала и других проживающих в ГД Гостей; совершает действия, угрожающие здоровью или имуществу других лиц;

○ за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей, не сданных на хранение, ГД ответственности не несёт (Гражданский Кодекс ст.925);

○ ГД оставляет за собой право отказать в поселении при отсутствии свободных номеров;

○ в случае, если Гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения после поселения, возврат внесённого аванса за первые сутки проживания не производится;

○ проводить опросы о качестве предоставляемых услуг;

○ Гость принимает к сведению факт использования в ГД системы видеонаблюдения (за исключением личных номеров и санузлов);

### ГД обязан:

○ обеспечить уровень обслуживания Гостей, проживающих в ГД в соответствии с присвоенной ему категорией;

○ обеспечить круглосуточное оформление прибывающих и убывающих Гостей ГД;

○ своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги;

○ информировать Гостей о предоставляемых бесплатных и дополнительных услугах Гостиницы, форме и порядке их оплаты;

○ обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг ГД санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;

○ обеспечить конфиденциальность информации о Гостях ГД;

○ своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах ГД в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, предложить Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории);

○ нести ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению;

○ в случае обнаружения забытых вещей Гостями, обеспечивать их хранение в течение 6 месяцев с момента обнаружения), ценные вещи и крупные суммы денег хранить до 1 года;

○ предоставить по первому требованию Гостя “Книгу отзывов и предложений”, которая находится в холле ГД у стойки регистрации.

### В ГД ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

○ Приводить посторонних лиц в номера (незарегистрированных на ресепшене). Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.

○ Передавать третьим лицам ключ от номера.

○ Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей);

○ Переставлять и передвигать мебель;

○ Выносить бельё, полотенца и инвентарь из номера;

○ Курить в номерах, а также в иных помещениях ГД, где это не предусмотрено.

○ Нарушать покой других Гостей ГД;

○ Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы (Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию ГД предоставить документы, удостоверяющие данное право);

○ Умышленно загрязнять территорию ГД;

○ Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;

○ Держать в номере животных, птиц, рептилий и т.д. без разрешения на то администрации ГД.

○ В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя, администрация имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в ГД с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

### ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В ГД:

○ В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания, Гость может решить их с администратором или директором ГД по телефону: 8(918)660 00 06 круглосуточно.

○ В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений».

○ Претензия подписывается уполномоченным лицом со стороны ГД и Гостем с указанием своих контактных данных (телефона, почтового адреса, электронной почты) для получения ответа со стороны ГД.

○ Администрация ГД принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.

○ В случаях, не предусмотренных настоящим Порядком, Администрация ГД и Гости руководствуются действующим законодательством.



## КОНТАКТЫ ГД «НОЙ»:

Тел.: +7 918 660 00 06

Эл. почта: [noi\\_arman@mail.ru](mailto:noi_arman@mail.ru), [noy\\_anapa@mail.ru](mailto:noy_anapa@mail.ru),

Сайт: [noy-anapa.ru](http://noy-anapa.ru)

IG: <https://www.instagram.com/troyagel/>

ВК: <https://www.instagram.com/noyanapa>

**Уважаемые Гости!**

**Благодарим Вас за выбор нашего гостевого дома «Ной».**

**Надеемся, что ваш отдых пройдет благополучно!**

Администрация.