



**ТРОЯ**  
Гостиница

Утверждаю:

Индивидуальный предприниматель

/ Кузьмина П.Х.



2024г.

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ в Гостинице «Троя»

### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила разработаны на основе Федеральных Законов Российской Федерации: N2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ №1085 от 09.10.2015г. «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 Гостинице «Троя», расположенном по адресу:  
КК, г-к Геленджик, с. Кабардинка, ул. Революционная, д.71.

Гостиница «Троя» (далее - Гостиница) предназначена для временного проживанияGuests на срок, согласованный с администрацией Гостиницы.

### ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Гостиница «Троя» – имущественный комплекс (здание, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления гостиничных услуг.

Гость - физическое лицо, имеющее намерение заказать, либо заказывающее и использующее услуги Гостиницы 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 Гостинице. Перечень гостиничных услуг определяется исполнителем.

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

услуг.

**Гарантированное бронирование** – вид бронирования. При котором Гостиница 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 Гостиницу предусмотрено предварительное бронирование одним из следующих способов:

- Интернет-бронирование через официальный сайт Гостиницы : [troja-kabardinka.rf](http://troja-kabardinka.rf)
- Бронирование посредством электронной почты: [troyagel@mail.ru](mailto:troyagel@mail.ru)
- Бронирование по телефону: +7(928) 437 33 63, +7(988) 350 25 45
- Через социальные сети: «В контакте», «Одноклассники», Instagram и WhatsApp

В заявке указывается: ФИО Гостей, дата их рождения, их гражданство, сроки проживания в Гостинице, желаемая категория номера и их количество, количество основных и дополнительных мест, а так же перечень бронируемых услуг.

При наличии свободных мест Администрация принимает заявку на бронирование как от физических, так и юридических лиц и подтверждает её путём выставления счёта на оплату предоставляемых гостиничных услуг. Вместе с тем стороны заключают Договор на оказание гостиничных услуг.

Для получения гарантированной брони необходимо внести 30% от всей стоимости проживания, указанной в подтверждённой Заявке. По желанию Гостя бронь может быть предварительно оплачена им в полном объёме.

Оплата производится в течение 7 календарных дней с момента выставления счёта и подписания договора на оказание гостиничных услуг путём перечисления денежных средств на расчётный счёт Гостиницы, в противном случае бронь аннулируется. Оставшаяся сумма вносится Гостем при заселении в кассу Гостиницы.

После получения уведомления об оплате бронь считается гарантированной.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, 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 Гостиницу.

В случае опоздания Гостя к заявленной дате заселения в Гостинице по независящим от него причинам (форс-мажор), 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 Гостинице происходит при наличии свободных номеров.

Гость вправе аннулировать заявку. В таком случае необходимо письменно информировать

Администрацию ГД не позднее чем за 10 календарных дней до даты заезда, при этом сумма внесённого аванса возвращается Гостю (на основании письменного заявления). При аннуляции бронирования менее чем за 10 календарных дней до даты заезда в Гостиницу с Гостя удерживается стоимость первых суток проживания.

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

Гостиница 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 Гостиницы. При этом Администрация, при наличии такой возможности, учитывает пожелания Гостя по выбору конкретного номера.

### ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

Режим работы Гостиницы – круглосуточный. Сезонный.

Установленный в Гостинице расчётный час для заселения в номер – 14:00 часов, выезд из номера в 12:00 часов по московскому времени.

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

- Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- Паспорт гражданина ССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- Свидетельство о рождении – для лиц, не достигшего 14-летнего возраста;
- 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 без гражданства.
- Заселение в гостевой дом несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), провожающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия законных представителей (одного из них) обязательно с указанием номера телефона, а также

свидетельства о рождении этих несовершеннолетних.

- Заселение в гостевой дом 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 письменного согласия законных представителей (одного из них), обязательно с указанием номера телефона одного из законных представителей.
- Прибывшие гости от туристических фирм, кроме документов, названных выше, необходимо предоставить ваучер или путевку.

Регистрация Гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Гостиницу 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 Гостинице 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 Российской Федерации.

При оформлении, согласно требованиям ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. № 152-ФЗ, Гость обязан предоставить службе размещения Гостиницы 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.

## ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

Гостиница имеет право применять свободные цены и тарифы, систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

Оплата услуг в Гостинице осуществляется согласно утверждённому действующему Прейскуранту цен, размещённому в холле Гостиницы, а также опубликованному на официальном сайте Гостиницы: [troja-kabardinka.rf](http://troja-kabardinka.rf)

Способы оплаты: наличные средства, банковские карты (Visa, Mastercard, Maestro, Мир), безналичный перевод на расчётный счёт Гостиницы. Все расчёты ведутся в российских рублях.

Оплата проживания на стойке размещения взимается при заселении за весь заявленный срок авансовым платежом с согласия потребителя. При оплате за наличный расчёт или банковской картой у стойки Администрации Гостю обязательно выдаётся кассовый чек.

Плата за номер взимается независимо от количества основных мест (одно или два), дополнительное место также оплачивается согласно действующему Прейскуранту. Размещение детей до 8-ми лет без предоставления места возможно только в случае, когда все остальные (основные и дополнительное) места в номере заняты.

Отдельно при заселении оплачивается курортный сбор (в соответствии с ФЗ от 29 июля 2017 года №214 «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в республике Крым,

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 расчетного часа 12:00 или продлить срок проживания в номере.

### ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ

При необходимости продления проживания Гость может обратиться в Службу приема и размещения Гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа (т.е. не позднее 10:00 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 за дополнительную оплату стоимостью полных суток.

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

- *не более 6 часов после расчётного часа-почасовая оплата*
- *от 6 до 12 часов после расчётного часа- оплата за половину суток*
- *от 12 до 24 часов после расчётного часа –оплата за полные сутки*

### УСЛУГИ ГОСТИНИЦЫ

В Гостинице для предоставления услуг по временному размещению Гостей предусмотрены номера первой категории трёх разных уровней комфортности:

- *двухместный стандартный с балконом*
- *двухместный улучшенный с балконом*
- *двухкомнатный с кухонным с кухонным уголком и балконом*

Все номера оснащены мебелью, санузлом (душ, туалет, фен и туалетные принадлежности), телевизором (в двухкомнатном номере-два), мини-баром, сплит-системой, чайником и набором посуды. Во всех номерах есть балкон. В двухкомнатном номере также есть сейф.

#### Перечень услуг, входящих в стоимость проживания:

- \*бесплатный Wi-Fi на территории всей Гостиницы (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;
- \* предоставление услуги по хранению ценностей в сейфе администрации;
- \* индивидуальный сейф в номере категории «Семейный»;
- \* пользование тренажерами на террасе;
- \* трансфер от Гостиницы «Троя» до ОК «Лазурный»;
- \* пользование пляжем ОК «Лазурный»;
- \* пользование спортивной площадкой и анимационной программой на территории ОК «Лазурный»

Перечень услуг, оказываемых за отдельную плату:

- \* 3-х разовое питание в ОК «Лазурный» по типу «Шведский стол»
- \* кафе «Жемчужина» - территории ОК «Лазурный»
- \* парикмахерская – Гостиница «Троя»
- \* кафе «Сели – поели» - Гостиница «Троя»
- \* трансфер;
- \* стирка одежды;
- \* экскурсии;
- \* океанариум;
- \* салон парикмахерская;
- \* фото-услуги;

## ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

Гости вправе :

- ✓ в любое время расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг, уплатив Гостинице часть цены пропорционально оказанной услуге;
- ✓ пользоваться всеми услугами Гостиницы;
- ✓ получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиницы, стоимости и перечне оказываемых бесплатных и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг;
- ✓ приглашать посетителей в свой номер с 07:00 до 23:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, проживающему необходимо зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения. Регистрация производится только при наличии документа, удостоверяющего личность;
- ✓ 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 Гостиницы;
- ✓ соблюдать правила пожарной и электробезопасности;
- ✓ Уважать права других Гостей 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 Гостиницы;
- ✓ соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы и регламент их работы;
- ✓ бережно относиться к имуществу Гостиницы. 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 Гостиницы;
- ✓ закрывать водозаборные краны и балкон;
- ✓ освобождать номер по истечении оплаченного срока проживания;
- ✓ при выезде сдать администратору электронную карту-ключ от номера;

### ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

#### Гостиница вправе:

- ✓ В любое время расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг, в случае нарушения Гостем настоящих Правил и действующего законодательства РФ;
- ✓ сотрудники Гостиницы 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 Гостиницы 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;
- ✓ Гостиница 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 Гостиницы) 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, Гостиница имеет право составить акт по данному нарушению и, в случае необходимости, пригласить сотрудников органов внутренних дел 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 Гостинице 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,

Гостиница ответственности не несёт (Гражданский Кодекс ст.925);

- ✓ Гостиница 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 Гостинице системы видеонаблюдения (за исключением личных номеров и санузлов);
- ✓ ГД принимает к обслуживанию детей с 3-х летнего возраста;

### **Гостиница обязана:**

- ✓ обеспечить уровень обслуживания Гостей, проживающих в Гостинице, в соответствии с присвоенной ему 3-й категорией;
- ✓ обеспечить круглосуточное оформление прибывающих и убывающих Гостей Гостиницы;
- ✓ 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 Гостиницы санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- ✓ обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Гостиницы;
- ✓ своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостиницы 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 Гостиницы у стойки Администрации;

### **В ГОСТИНИЦЕ «ТРОЯ» ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- ❖ Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.
- ❖ Передавать третьим лицам ключ от номера.
- ❖ Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 см должны храниться в комнате для багажа ГД - 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 на всей территории ГД. Курение разрешено только в местах,



оборудованных для курения и оснащенных специальной табличкой;

- ❖ 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 в Гостиницу предоставить документы, удостоверяющие данное право);
- ❖ Умышленно загрязнять территорию Гостиницы;
- ❖ Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- ❖ Оставлять в номере после 23:00 незарегистрированных посетителей, не проживающих в Гостинице;
- ❖ Держать в номере животных, птиц, рептилий и т.д.
- ❖ В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя, администрация имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Гостинице с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

**Гостиница «Троя» оставляет за собой право не предоставляет услуги проживания лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов!**

#### **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В ГОСТИНИЦЕ:**

- В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания, Гость может решить их с администратором или директором Гостиницы по телефону: 8(86141) 5-31-74 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 Гостиницы и Гостем с указанием своих контактных данных (телефона, почтового адреса, электронной почты) для получения ответа со стороны Гостиницы.
- Администрация Гостиницы принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.
- В случаях, не предусмотренных настоящим Порядком, Администрация Гостиницы и Гости руководствуются действующим законодательством.

## КОНТАКТЫ ГОСТИНИЦЫ «ТРОЯ»

Тел. 8 988 350 25 45 (мтс) – WhatsApp 8 928 437 33 63 (мегафон) – WhatsApp

Сайт: [троя-кабардинка.рф](http://троя-кабардинка.рф)

Эл. Адрес: [troyagel@mail.ru](mailto:troyagel@mail.ru)

<https://www.instagram.com/troyagel/> ВК: <https://vk.com/troyagel>

ОК: <https://ok.ru/group/54290104713328>