**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
 в Гостевом доме «ТАВР»
 г. Ялта 2015 г.**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в **Гостевом доме «ТАВР»** (далее – Гостевой дом) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и Правил предоставления услуги проживания в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085, и регулируют отношения в области предоставления услуги проживания и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – услуги).
- **Гостевом доме «ТАВР»** предназначен для временного проживания Гостей на срок, согласованный с Гостевым домом.
- Режим работы Гостевого дома – круглосуточный.
- Настоящие Правила являются публичной офертой **Гостевого дома «ТАВР»** в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении услуг Гостевого дома.
- Настоящие Правила размещены в Службе приема и размещения и на официальном сайте **Гостевом доме «ТАВР»** <http://www.tavr-yalta.ru>

**II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

**Гостевой дом** – **Гостевом доме «ТАВР»** расположенные по адресу: 298635, г. Ялта, улица Таврическая дом 27А, принадлежащие на праве собственности ИП Михайлову Вадиму Витальевичу.

**Гость (потребитель)** – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**Услуги Гостевого дома** - это услуги временного проживания Гостей, услуги питания, бытовые услуги, транспортные и любые другие услуги, оказываемые Гостевым домом, стоимость которых включена в стоимость проживания в Гостевом доме;

**Дополнительные услуги Гостевого дома** - это услуги питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и любые другие услуги, оказываемые на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Гостевом доме, перечень которых определяется исполнителем;

**Служба бронирования, приёма и размещения** – это служба администраторов, расположенная на первом этаже Гостевого дома и занимающаяся бронированием номеров, приёмом, регистрацией и расселением Гостей;

**Бронирование** – предварительный заказ услуг и дополнительных услуг в Гостевом доме Гостем (потребителем);

Р**асчетный час** – время, установленное в **Гостевом доме «ТАВР»** для заезда и выезда Гостей (потребителей); В**ремя заезда –** 14 часов 00 минут по местному времени;
**Время выезда** – 12 часов 00 минут по местному времени;

**Сутки проживания –** основная единица измерения периода проживания в **Гостевом доме «ТАВР»**. Начало суток проживания (время заезда) – 14:00, окончание суток проживания (время выезда) – 12:00;

**Публичная оферта** – это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении услуг **Гостевом доме «ТАВР»**, предложение **Гостевым домом** заключить договор на предоставление услуг в **Гостевом доме «ТАВР»**;

**Акцепт** – это согласие лица, заинтересованного в приобретении им услуг в **Гостевом доме «ТАВР»** заключить договор на предоставление услуг в **Гостевом доме «ТАВР»**;

**Посетители** – это лица, не проживающие в **Гостевом доме «ТАВР»**, но имеющие право по приглашению проживающего пребывать в номере Гостя с 08.00 до 23.00 часов;

**Прейскурант**–систематизированный перечень услуг в **Гостевом доме «ТАВР»** с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, расположенный на официальном сайте **Гостевого дома «ТАВР»** [http://tavr-yalta.ru/nomeratseny/](http://tavr-yalta.ru/nomeratseny/%20) , а также в Службе бронирования, приема и размещения.

**III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

**Гостевой дом «ТАВР»**, обязан заключать договор на предоставление услуг проживания с Гостем путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия Службой бронирования, приема и размещения запроса на бронирование номеров, в том числе посредством почтового, телефонного вида связи, а также через Интернет по электронной почте и с сайта **Гостевого дома «ТАВР»**.

Договор на предоставление услуг **Гостевом доме «ТАВР»**, считается заключенным с момента подписания его сторонами:
- после совершения Гостем действий по оплате платежа в размере 100% от стоимости услуг проживания через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой;
- после совершения Гостем действий по оплате платежа в размере 100% от стоимости услуг проживания через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также при оплате на сайте Гостевого дома «ТАВР» или систему он-лайн бронирования с помощью Интернет-эквайринга.

В случае неисполнения денежных обязательств, в том числе обязанностей по возмещению убытков или оплате неустойки в случае нарушения договора и обязательств, платеж удерживается Гостевым домом «ТАВР» и засчитывается в счет исполнения соответствующего обязательства. По окончании оказания услуг платеж засчитывается в стоимость оказанных Гостевым домом «ТАВР» услуг.

Гость вправе произвести оплату услуг Гостевого дома «ТАВР» в полном объеме до момента их предоставления через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также на сайте Гостевого дома «ТАВР» с помощью Интернет-эквайринга.

При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров или непосредственно при оформлении поселения в номер в Службе приема и размещения, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания, Правилами пожарной безопасности, а также согласен с условиями предоставления услуг Гостевой дом «ТАВР», дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п. 4ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ путем предоставления копии паспорта или иного документа, подтверждающего личность (перечень утвержден п. 19 Правил предоставления услуги проживания в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г №1085), с личной подписью, не возражает против получения информации о привилегиях и ценовых предложениях Гостевого дома «ТАВР».

При заключении договора **Гость самостоятельно ознакамливается с настоящими Правилами**, размещенными в Службе приема и размещения, в папке Гостя или на странице официального сайта Гостевого дома «ТАВР»

Телефоны службы бронирования, приема и размещения:

Тел.: + 7 (978) 782-73-25.

Веб-сайт: <http://tavr-yalta.ru/>

Прейскурант Гостевого дома «ТАВР» размещен в Службе бронирования, приема и размещения Гостевого дома «ТАВР» и на официальном сайте Гостевого дома «ТАВР»: [http://tavr-yalta.ru/nomeratseny/](http://tavr-yalta.ru/nomeratseny/%20)

Гостевой дом «ТАВР» имеет право устанавливать цены и тарифы, применять систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается в Гостевом доме «ТАВР» самостоятельно. Гостевой дом «ТАВР» определяют перечень услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

Бронирование номера в Гостевом доме «ТАВР» возможно по одному из двух вариантов: гарантированному бронированию и не гарантированному бронированию.

Бронирование считается подтверждённым после письменного подтверждения от Службы бронирования Гостевого дома «ТАВР» по электронной почте и получения подтверждения брони.

**Гарантированное бронирование – осуществляется четырьмя способами:**

**1)** производится по предварительному запросу Гостя **через сайт Гостевого дома «ТАВР»** при внесении им платежа в размере 100% от стоимости услуг проживания за весь период проживания в Гостевом доме «ТАВР» (либо за одни сутки проживания). В случае, если Гость при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в Гостевом доме «ТАВР» в указанный день заезда либо опоздал, с него взимается плата за фактический простой номера – за первые сутки.

**2)** производится по предварительному запросу Гостя **через компанию-контрагента (туристические фирмы, корпоративные клиенты)**, при наличии заявки от контрагента и внесения им путем безналичного расчета платежа в размере 100% от стоимости услуг за весь период проживания в Гостевом доме «ТАВР». Внесение контрагентом платежа гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 до 12.00 часов следующих суток при любом времени заезда. В случае, если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Гостевом доме «ТАВР» в указанный день заезда, отказался от оказываемых Гостевой дом «ТАВР» услуг либо опоздал, платеж удерживается Гостевой дом «ТАВР» в качестве штрафа, за простой номера, в размере, прописанном в договоре с контрагентом.

**3)** производится по предварительному запросу Гостя **через системы онлайн бронирования** при указании в заявке на гарантированное бронирование данных банковской карты Гостя с предоставлением Гостевому дому «ТАВР» права на списание с карты суммы в размере 100% от стоимости услуг Гостевого дома «ТАВР», либо одних суток проживания и последующим внесением им оплаты за услуги Гостевого дома «ТАВР» при регистрации заселения. Списание с банковской карты Гостя суммы в размере стоимости услуг за первые сутки проживания, при гарантированном бронировании, гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 до 12.00 часов следующих суток при любом времени заезда. В случае если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Гостевом доме «ТАВР» в указанный день заезда, либо опоздал и не аннулировал бронирование письменно **не позднее, чем за 240 часов до даты заезда,** списанная с его банковской карты сумма удерживается Гостевой дом «ТАВР» в качестве платы за фактический простой номера – за одни сутки.

**4)** производится по предварительному запросу Гостя на **бронирование по невозвратному тарифу** (специальной сниженной цене, условия предоставления которой не позволяют Гостю менять или сокращать сроки проживания) **через системы онлайн бронирования** при указании в заявке на гарантированное бронирование данных банковской карты Гостя с предоставлением Гостевому дому «ТАВР» права на списание средств с указанной карты суммы в размере 100% от стоимости услуг Гостевого дома «ТАВР» за весь период проживания (либо за одни сутки проживания).
Оплата услуг Гостевого дома «ТАВР» производится Гостем при регистрации заселения, с учетом использования денежных средств, оплаченных Гостем банковской картой (при предъявлении карты) и внесения Гостем оплаты за услуги Гостевого дома «ТАВР» любым другим удобным ему способом.

Оплата банковской картой суммы в размере 100% от стоимости услуг за весь период проживания, гарантирует Гостю наличие номера на весь забронированный им срок проживания. В случае если Гость не воспользовался услугой проживания в указанные им при бронировании сроки или аннулировал бронирование менее, чем за 240 часов, сумма оплаты за одни сутки проживания удерживается Гостевой дом «ТАВР» в качестве платы за простой номера, за весь изначально забронированный срок проживания.

***Опозданием***считается неприбытие Гостя по истечении 2 (двух) часов после заявленного им при бронировании времени поселения.

***Аннулировать бронирование*** Гость может только путем направления письменного обращения на электронную почту [tavr-yalta@bk.ru](tavr-yalta%40bk.ru%20)

Запрос на гарантированное бронирование в обязательном порядке должен содержать полные имена всех Гостей, которым будут оказаны услуги Гостевого дома «ТАВР» по данной заявке.

Изменение имён Гостей возможно:
1. при бронировании через сайт Гостевого дома «ТАВР» – путем направления письменного обращения на электронную почту [tavr-yalta@bk.ru](file:///I%3A%5CTAVR%5C%D0%98%D0%9F%20%D0%9C%D0%B8%D1%85%D0%B0%D0%B9%D0%BB%D0%BE%D0%B2%20%D0%92.%D0%92%5Ctavr-yalta%40bk.ru);

2. при бронировании через компанию-контрагента (туристическую фирму, корпоративного клиента) – путем направления контрагентом официального запроса установленной договором формы на внесение изменений в заявку;

3. при бронировании через системы он-лайн бронирования – путем направления письменного обращения через «личный кабинет» на сайте он-лайн бронирования.

Изменение имён Гостей считается подтвержденным и учтенным в заявке на гарантированное бронирование только после письменного подтверждения его Службой бронирования Гостевого дома «ТАВР» по электронной почте или через личный кабинет заказчика на сайте он-лайн бронирования.

При отсутствии или несвоевременности направления запроса на изменение имён Гостей, а также направлении запроса в форме, отличной от вышеуказанных, Гостевой дом «ТАВР» вправе отказать в оказании услуг Гостям, не указанным в первоначальном запросе на бронирование, что не освобождает заказчика от оплаты штрафных санкций, предусмотренных настоящими правилами предоставления гарантированного бронирования.

**Негарантированное бронирование** – производится по предварительному запросу Гостя в Службу бронирования без внесения обеспечительного платежа. Гостевой дом «ТАВР» имеют право отменить негарантированное бронирование в случае, если обеспечительный платеж или стоимость проживания не поступили до времени заезда, указанного при бронировании или в любое время при отсутствии свободных мест.

**IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТЕВОМ ДОМЕ «ТАВР»**

Размещение Гостя в Гостевом доме «ТАВР» осуществляется **только после оплаты услуг проживания** в размере 100% стоимости услуг за весь период проживания в Гостевом доме «ТАВР» и только при предоставлении работнику службы приёма и размещения удостоверяющего личность документа, согласно перечню, утвержденному п. 19 Правил предоставления услуги проживания в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г №1085.

Размещение Гостя по гарантированным заявкам осуществляется при полном совпадении информации, указанной в заявке (изменениях к заявке) с личными данными Гостя. В случае если данные Гостя не совпадают с гарантированной заявкой, размещение Гостя осуществляется по свободному поселению.

**При поселении Гостя в Гостевой дом «ТАВР» без предварительного бронирования:**

1. в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется до 11:59 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется на текущие сутки проживания (с 14:00 предыдущих календарных суток и до 12:00 текущих календарных суток);

2. в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется после 12:00 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется со следующих суток проживания (с 14:00 текущих календарных суток и до 12:00 следующих календарных суток), при этом с Гостя взимается доплата за раннее (00:01 – 11:59) поселение в соответствии с правилами предоставления и оплаты услуги «ранний заезд».

Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостевом доме «ТАВР» 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». Согласно п. 14 Постановления регистрация гражданина по месту пребывания в Гостевом доме «ТАВР» производится по прибытии такого гражданина администрацией Гостевого дома «ТАВР» на основании документов, удостоверяющих личность.

На основании п. 28 Приказа ФМС России от 11.09.2012 г. № 288 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются:

1) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

2) свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;

3) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации, при регистрации по месту пребывания.

На основании указанного выше Приказа ФМС России служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Гостевом доме «ТАВР» 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», п. п. 25, 27-30 Приказа Федеральной миграционной службы от 29 августа 2013 г. № 364 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по осуществлению миграционного учета в Российской Федерации».

Дополнительную информацию о перечне документов, удостоверяющих личность, по которым производится размещение в Гостевом доме «ТАВР», порядке постановки граждан Российской Федерации и иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания в Гостевом доме «ТАВР», можно получить в Управлении федеральной миграционной службы по городу Ялта

 Адрес: Республика Крым, г. Ялта, ул. Дзержинского 35.
**Телефон:
+7(3654) 328273
+7(3654) 341026
+7(3654) 324184**

**ПОСЕЛЕНИЕ ДЕТЕЙ**

За проживание в Гостевом доме «ТАВР» детей до 3 (трех) лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу предоставляется детская кровать).

За проживание в Гостевом доме «ТАВР» детей от 3 (трех) лет (при семейном размещении) плата взимается согласно действующего в Гостевом доме «ТАВР» Прейскуранта (по запросу предоставляется раскладная кровать).

В Гостевом доме «ТАВР» запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения Правил проживания в Гостевом доме «ТАВР», администрация Гостевого дома «ТАВР» не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста.

В Гостевом доме «ТАВР» разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.

В Гостевом доме «ТАВР» разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:

1) с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;

2) с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

Регистрация в Гостевом доме «ТАВР» несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

**V. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ**

Оплата услуг в Гостевом доме «ТАВР» производится за наличный расчет, банковскими картами (VISA, MASTERCARD) или по безналичному расчету банковским переводом, согласно Прейскуранта цен, действующему на дату подтверждения бронирования.

Оплата услуг Гостевого дома «ТАВР» банковской картой может быть произведена:

- держателем карты за услуги Гостевого дома «ТАВР», оказанные лично ему;

- держателем карты за услуги Гостевого дома «ТАВР», оказанные третьему лицу;

- лицом, которому право проведения платежных операций по карте было передано держателем карты.

Плата за размещение в Гостевом доме «ТАВР» взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 14 часов текущих суток по местному времени. Сутками проживания считается размещение с 14:00 часов текущих суток по местному времени по 12:00 часов следующих суток по местному времени. При заезде Гостя в Гостевой дом «ТАВР» после 14:00, оплата за размещение взимается в том же размере, как если бы заезд производился в 14:00.

Почасовая оплата проживания в Гостевом доме «ТАВР» не предусмотрена.

При заезде с 00:00 до 11:59 часов текущих суток дополнительно взимается плата в размере 50% от стоимости текущих суток проживания, при наличии возможности проживания.

В случае если Гость не успевает на завтрак, ему предоставляется (по предварительной договоренности) услуга «Завтрак с собой», которую он может получить в буфете Гостевого дома «ТАВР».

По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить срок проживания. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, администрация Гостевого дома «ТАВР» вправе произвести выселение Гостя.

**ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ**

При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения Гостевого дома «ТАВР» не позднее 10:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест в Гостевом доме срок проживания может быть продлен. Стоимость продления рассчитывается в соответствии с прейскурантом цен, установленным на момент обращения Гостя с запросом на продление.

При продлении номера менее чем на сутки:

С 12-30 ч. до 17.59 часов – взимается плата в размере 1000 руб/час;

С 18-00 часов – взимается плата в размере 100 % от стоимости текущих суток проживания.

**ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

В случае неудовлетворения качеством оказываемых услуг, Гость вправе в течение 30 минут с момента заезда, отказаться от предоставляемых услуг. В этом случае:

- при негарантированном бронировании, Гостевой дом «ТАВР» возвращают Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом платы за одни сутки;

- при гарантированном бронировании, Гостевой дом «ТАВР» возвращают Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом платы за одни сутки.

В случае если Гость сократил свое пребывание в Гостевом доме «ТАВР», возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки.

При оплате Гостем дополнительных (не включенных в цену проживания) услуг питания, возврат денежных средств возможен до времени начала оказания услуги питания (завтрак - до 06:30 часов).

При досрочном выезде Гостя, заказавшего услуги Гостевого дома «ТАВР» через системы он-лайн бронирования по специальной сниженной цене (условия предоставления которой не позволяет Гостю менять или сокращать сроки проживания), возврат средств за оплаченные, но не оказанные услуги не производится. Основанием для отказа в возврате является договор публичной оферты между Гостем и Агентством он-лайн бронирования.).

По правилам Гостевого дома возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Гостевого дома «ТАВР».

Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или кредитной картой в Гостевом доме «ТАВР», Гость должен обратиться к администратору Службы приема и размещения с письменным заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма и размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта.

Возврат денежных средств оплаченных кредитной картой производится на основании письменного заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа.

Возврат денежных средств, при наличии у Гостя чека первоначальной оплаты, производится круглосуточно по факту обращения Гостя.

В случае отсутствия чека возврат производится на основании п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей» при наличии на заявлении Гостя визы Директора Гостевого дома «ТАВР» и в рабочие дни с 09:00 часов до 18:00 часов по местному времени.

Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга или банковским переводом на расчетный счет, Гость должен обратиться к администратору Службы приема и размещения с письменным заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 3-х рабочих дней на указанные Гостем реквизиты.

Для возврата денежных средств за услуги Гостевого дома «ТАВР», оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

**VI. УСЛУГИ ГОСТЕВОГО ДОМА «ТАВР»**

В Гостевом доме «ТАВР» предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- завтрак с вкуснейшими блюдами всегда из свежих и натуральных продуктов предоставляется с 08:00 до 10:30;

- высокоскоростной Интернет «Wi-Fi» на всей территории Гостевого дома «ТАВР»;

- ежедневная уборка номеров;

- смена постельного белья 1 раз в 5 дней и полотенец через три ночи проживания или по требованию;

- пользование утюгом и гладильной доской;

- пользование стиральной машинкой

В Гостевом доме «ТАВР» предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:

- копирование, распечатка документов, прием и отправка факса;

- услуги прачечной (стирка и утюжка одежды);

- туристические и экскурсионные услуги;

- транспортные услуги;

**VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ ГОСТЕВОГО ДОМА «ТАВР»**

Гости вправе:

- Пользоваться всеми услугами Гостевого дома «ТАВР».

- Получать полную и достоверную информацию об Гостевом доме «ТАВР», стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.

- Приглашать посетителей в свой номер с 08:00 до 23:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, проживающий Гость обязан зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения и, при необходимости, произвести доплату за проживание на дополнительном месте. В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации посетителя в Службе приема и размещения, ответственность за действия посетителя в полном объеме несет Гость.

- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения.

Гости обязаны:

- Соблюдать Правила проживания и предоставления услуг.

- Уважать права других Гостей Гостевого дома «ТАВР».

- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Гостевого дома «ТАВР».

- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостевого дома «ТАВР».

- Оплачивать счета за оказанные услуги Гостевого дома «ТАВР» в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

- Беречь имущество Гостевого дома «ТАВР». В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Гостевого дома «ТАВР». В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание услуг Гостевого дома «ТАВР», ответственность в полном объеме возлагается на Гостя.

- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья.

- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении срока проживания, при выезде сдать ключ от номера администратору Службы приема и размещения.

- Соблюдать установленный в Гостевом доме «ТАВР» «режим тишины» с 23-00 часов.

**VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕВОГО ДОМА «ТАВР»**

Гостевой дом «ТАВР» обязан:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги.

- Информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостевого дома «ТАВР», форме и порядке их оплаты.

- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Гостевого дома «ТАВР» санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.

- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Гостевого дома «ТАВР».

- Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостевого дома «ТАВР» в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории).

- Гостевой дом «ТАВР», в случае судебной доказанности виновности Гостевого дома «ТАВР», отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостей, внесенных в Гостевой дом «ТАВР», за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ).

Внесенной в Гостевой дом «ТАВР» считается вещь, вверенная работникам Гостевого дома «ТАВР» на хранение.

- Гостевой дом «ТАВР» отвечают за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Гостевой дом «ТАВР» на хранение. Гостевой дом «ТАВР» освобождаются от ответственности за не сохранность содержимого сейфа в номере Гостя, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был возможен либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Гостевого дома «ТАВР». В противном случае Гостевой дом «ТАВР» освобождаются от ответственности за не сохранность вещей.

- В случае обнаружения забытых ценных вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обязан заявить о находке в полицию.

- Гостевой дом «ТАВР» отвечают за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности Гостевого дома «ТАВР» и вреда здоровью Гостя или посетителя Гостевого дома «ТАВР».

- Гостевой дом «ТАВР» информируют Гостей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостевого дома «ТАВР» за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Гостевого дома «ТАВР».

Гостевой дом «ТАВР» вправе:

- Сотрудники Гостевого дома «ТАВР» 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 настоящих правил.

- В случае истечения срока проживания Гостя в Гостевом доме «ТАВР» и его отсутствии по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей службы клининга, Службы приема и размещения Гостевого дома «ТАВР», сделав опись имущества Гостя.

- В целях улучшения качества предоставления услуг Гостям Гостевого дома «ТАВР», производить запись телефонных разговоров.

- Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.

- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Гостевой дом «ТАВР» имеют право создать комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы клининга Гостевого дома «ТАВР» и составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.

- Досрочно выселить Гостя, если последний нарушает условия Договора, злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка, при этом Гость возмещает Гостевому дому «ТАВР» понесенные им расходы.

**IX. В ГОСТЕВОМ ДОМЕ «ТАВР» ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения руководства Гостевого дома «ТАВР» в служебных помещениях, кухне, буфете и других помещения, закрытых для общего доступа. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации» журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, номерном фонде Гостевого дома «ТАВР», зале кафе.

- Передавать третьим лицам ключ от номера и карту Гостя во избежание хищений.

- Переставлять и передвигать мебель.

- В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗт «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить на территории Гостевого дома «ТАВР», в том числе номерах, а также в иных помещениях Гостевого дома «ТАВР».

Нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ.

- 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 Гостевого дома «ТАВР» предоставить документы, удостоверяющие данное право.

- Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафе.

- Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и мусор.

- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

- Пребывание в номере после 23:00 незарегистрированных посетителей.

- В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Гостевом доме «ТАВР» с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

Гостевой дом «ТАВР» оставляют за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

**X. ПОЛИТИКА ГОСТЕВОГО ДОМА «ТАВР» В ОТНОШЕНИИ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ**

Размещение домашних животных возможно в исключительных случаях **по обязательной предварительной договоренности с администрацией Гостевого дома «ТАВР».** Плата за размещение в номере с владельцем домашних животных весом до 5-ти килограмм не взимается. Большие животные не допускаются к проживанию в номерах Гостевого дома «ТАВР».

Для обеспечения комфортабельного пребывания в Гостевом доме «ТАВР» как владельцев животных, так и других Гостей, установлены следующие правила:

- Владелец должен предъявить ветеринарный паспорт или ветеринарное свидетельство (сертификат) на животное. В случае отсутствия вышеуказанных документов, Гостевой дом «ТАВР» вправе отказать в поселении.

- Все домашние животные, проживающие в Гостевом доме «ТАВР», должны быть зарегистрированы. В случае если Гость не исполнил обязанность по регистрации животного в Службе приема и размещения, он оплачивает Гостевому дому «ТАВР» штраф в размере 1000 руб., после чего регистрирует животное.

- Всю ответственность за действия животного в полном объеме несет его владелец.

- Владелец животного должен держать его на поводке и в наморднике в общественных помещениях Гостевого дома «ТАВР». В номере животное должно находится в клетке.

- Животное должно быть чистым и легкоуправляемым.

- При заселении сотрудник Службы приема и размещения вправе осмотреть животное в целях проверки чистоты животного и соблюдения перечисленных выше условий.

- Владелец не должен оставлять животное без присмотра во время пребывания в Гостевом доме «ТАВР».

- Владелец должен обеспечить отсутствие животного в номере во время проведения уборки.

- Любое нарушение животным режима тишины, такое, например, как лай, должно пресекаться владельцем и быть сведено к минимуму.

- Животным запрещается находиться в Буфете на завтраке Гостевого дома «ТАВР».

- Гостевой дом «ТАВР» оставляет за собой право, в случае агрессивного поведения животного по отношению к сотрудникам или Гостям Гостевого дома «ТАВР», выселить владельца животного вместе с животным.

- Владелец животного несет материальную ответственность за: убытки, причиненные Гостевому дому «ТАВР» животным, включая порчу мебели, стен, ковровых покрытии и прочие; ущерб, причиненный животным другим Гостям либо персоналу Гостевого дома «ТАВР». При этом создается комиссия из представителей Службы клининга, Службы приема и размещения и составляется акт и рассчитывается сумма, подлежащая возмещению, в соответствии с Прейскурантом на порчу имущества Гостевого дома «ТАВР».

Гостевой дом «ТАВР» вправе отказать в размещении с животным без объяснения причины.

**XII. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В ГОСТЕВОМ ДОМЕ «ТАВР»**

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их круглосуточно в Службе приема и размещения или по телефону: + 7 978 732 41 44.

В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений», расположенной на стойке Службы приема и размещения на первом этаже Гостевого дома «ТАВР», либо оставить сообщение руководству Гостевого дома «ТАВР» в Службе приема и размещения.

С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых Гостевой дом «ТАВР» услуг, Гостевой дом «ТАВР» просят Гостей оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Гостевого дома «ТАВР» (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты).

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Гостевого дома «ТАВР» и Гости Гостевого дома «ТАВР» руководствуются действующим законодательством РФ.

Приложения:

1. Правила противопожарной безопасности.

2. Прейскурант на порчу имущества Гостевого дома «ТАВР».