

## ВНУТРЕННИЕ ПРАВИЛА ПРИЕМА И ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

Внутренние правила проживания (далее – Правила) Индивидуального предпринимателя Минасян Наталья Георгиевна (далее – Исполнитель) составлены на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации». Внутренние правила не противоречат указанному документу, а регламентируют ряд специфических норм проживания в гостинице «Симферополь Гранд Отель»:

- категории «три звезды»,
- уникальный номер реестровой записи в реестре классифицированных средств размещения: С912024004739,
- ссылка на запись в реестре классифицированных средств размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/37a1ab0c-c606-11ef-92da-7d2b920260c6/about-resort>,
- наименование организации, осуществившей классификацию средства размещения: Общество с ограниченной ответственностью «Стандарты и Сервис».
- сведения о приостановлении или прекращении действия классификации: отсутствуют.

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Гостиница предоставляет Гостям номера для временного проживания (далее – номера).
- 1.2. Исполнитель предоставляет Гостям номера для временного проживания в соответствии с присвоенной гостинице категорией.
- 1.3. Оснащение номеров соответствует их категории и информации, доведенной до сведения Гостей при бронировании и заселении.
- 1.4. Режим работы гостиницы – круглосуточный.
- 1.5. Информация о стоимости услуг, о применении тарифов на услуги, оказываемые при размещении в номерах гостиницы, правилах проживания, категории гостиницы и перечне дополнительных услуг опубликована на сайте <https://simfgrandhotel.ru/> и размещена на стойке приема и размещения.
- 1.6. Уполномоченным лицом по вопросам организации проживания гостей со стороны Исполнителя является: **управляющая гостиницей**.

### 2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

2.1. При поселении Гость предоставляет документ, удостоверяющий личность, согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации». Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 № 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 должностных лиц, ответственных за регистрацию», Гость заполняет и подписывает анкету установленного образца.

2.2. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, **не достигших 14-летнего возраста**, осуществляется на основании свидетельства о рождении несовершеннолетнего, а также документов, удостоверяющих личность родителей (усыновителей, опекунов) или сопровождающего лица (лиц) с предоставлением согласия законных представителей;

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, **достигших 14-летнего возраста**, но не имеющего паспорта гражданина РФ, — на основании свидетельства о рождении, документа, удостоверяющего личность несовершеннолетнего, а также документов, удостоверяющих личность родителей (усыновителей, опекунов) или сопровождающего лица (лиц) с предоставлением согласия законных представителей;

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, **достигших 14-летнего возраста** и имеющего паспорт гражданина РФ, — на основании паспорта несовершеннолетнего, при условии предоставления согласия родителей (законных представителей) на заселение в случае отсутствия родителей (законных представителей) рядом с ним.

2.3. Оформление индивидуального проживания несовершеннолетних при их групповом заезде (спортивные команды, творческие коллективы и т.д.) индивидуальное заселение каждого

несовершеннолетнего осуществляется на основании документов несовершеннолетних и документов, удостоверяющих личность сопровождающих лиц, а также согласий законных представителей на заселение каждого несовершеннолетнего в соответствии с требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации».

2.4. При несоблюдении условий п. 2.2. и п. 2.3. настоящих правил, поселение в Гостинице несовершеннолетних не допускается.

2.5. Иностранец или гражданин без гражданства при заселении предоставляет документ(ы), удостоверяющие личность, а также документы, предусмотренные Федеральным законом от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» (в том числе миграционную карту и, при необходимости, визу или иной документ, подтверждающий право на пребывание на территории РФ). Иностранец также заполняет и подписывает анкету установленного образца.

2.6. При оплате услуг Гость вправе произвести расчёт наличными денежными средствами или безналичным способом, в рублях Российской Федерации. По факту оплаты Гостю выдаются кассовый чек и (или) иной первичный документ, подтверждающий оплату услуг. По требованию Гостю предоставляется акт (счёт) оказанных услуг с указанием необходимых реквизитов в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

2.7. После надлежащего оформления и предоставления документов, необходимых для поселения в гостинице, Гость рассчитывается за свое проживание. По завершении расчёта гостю выдаются документы, подтверждающие оплату, а также карточка-пропуск для доступа в гостиницу. Ключи от номера выдаются после предъявления карточки-пропуска или документа об оплате за проживание.

2.8. Расчётное время выезда из средства размещения составляет 12:00, если иное не предусмотрено договором. Гость обязан освободить номер до указанного времени после окончания оплаченного периода проживания. Продление проживания возможно при наличии свободного номера и на условиях, определённых настоящими правилами и договором. В случае отсутствия свободных номеров гостю может быть предложен эквивалентный номер при согласии гостя.

2.9. Гость вправе отказаться от исполнения договора, при этом расчёт за фактически оказанные услуги и возврат сумм производится в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

2.10. Льготы предоставляются в случаях и порядке, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и локальными актами Исполнителя.

2.11. За проживание детей в возрасте до 7 лет (при проживании в одном номере с родителями), без предоставления ребёнку отдельного места, плата не взимается.

2.12. В гостинице имеется услуга «Завтрак с собой». Гости могут заказать такую услугу с 06.00 до 24.00. Порядок заказа, стоимость и условия оплаты услуги указаны в действующем прейскуранте и предоставляются гостю на информационных носителях.

2.13. Расчётное время заезда - 14:00, расчётное время выезда - 12:00, если иное не предусмотрено договором.

2.14. Размещение автотранспортного средства клиентов возможно на парковке. Администратор гостиницы должен указать государственный номер автотранспортного средства Гостя на карточке-пропуске.

2.15. Вход в гостиницу осуществляется по карточке-пропуску или документу об оплате проживания.

2.16. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиничного комплекса (за исключением личных номеров гостей и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

### **3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И РЕЗЕРВИРОВАНИЯ НОМЕРОВ В ГОСТИНИЦЕ И ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ**

3.1. Администрация гостиницы при наличии свободных мест принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц по электронной почте или по телефону. Для оформления заявки на бронирование Гостю необходимо сообщить сроки проживания, желаемую категорию номера, форму оплаты, фамилию и имя Гостя, а так же контактный номер телефона и планируемое время заезда.

3.2. При бронировании, размещении и заселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера данной категории остается за администрацией гостиницы.

3.3. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем уведомления о подтверждении брони с помощью электронного сообщения, телефонного звонка или факса, содержащего сведения о номере бронирования, наименовании исполнителя, фамилии и имени Гостя, категорию и цену заказанного номера, сроки проживания и условия бронирования.

3.4. Бронирование номера с предварительной оплатой (в размере, установленной Гостиницей) сохраняется за Гостем до расчетного времени заезда дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется. Бронирование с предварительной оплатой оформляется как минимум за один рабочий день до запланированного дня заезда.

Если Гость уведомляет об отказе от договора до дня заезда, Гостиница возвращает Гостю плату за услуги размещения в полном размере.

3.5. В случае бронирования без предварительной оплаты Администратор гостиницы обязан до 14:00 в день заезда связаться с Гостем по указанному номеру телефона в заявке и уточнить время заезда. В случае невозможности связаться с Гостем, бронирование номера сохраняется до 18:00 дня заезда, после чего бронирование аннулируется.

3.6. Условия бронирования номеров для отдельных гостей или туристических групп, прибывающих на основании заключенных договоров между гостиницей и туристическими фирмами, оговариваются в этих договорах. Если такие условия в договоре не оговорены, бронирование осуществляется на общих основаниях.

3.7. Вне зависимости от фактического времени заезда Гостя расчетное время выезда составляет 12:00.

3.8. В гостинице установлена посуточная форма оплаты за проживание в качестве расчетной суммы для оплаты гостиничных услуг, согласно расчетному времени заезда с 14:00 (по Московскому времени) и расчетному времени выезда до 12:00 (по Московскому времени).

В случае, если заезд Гостя оформляется после 00:00, а выезд планируется до 12:00 этих же календарных суток, оплата за проживание взимается по тарифу без питания в размере, не превышающем плату за половину суток.

В случае, если заезд Гостя оформляется после 00:00, а выезд планируется после 12:00 этих же календарных суток, оплата за проживание взимается согласно выбранному тарифному пакету.

В случае заезда Гостя с 10:00 до установленного расчетного времени заезда, и при наличии свободных номеров, администрация гостиницы вправе не взимать плату за ранний заезд.

Плата за стоимость позднего выезда (с установленного расчетного времени выезда до 18:00) взимается в размере половины от стоимости проживания за сутки, а также взимается стоимость питания (обед, ужин), если такое предусмотрено тарифным пакетом, при условии заказа такого питания Гостем.

Если Гость выезжает после 18:00, то оплачивается 100% стоимости номера за сутки (согласно выбранного тарифного пакета).

3.9. Исполнитель не вправе обуславливать предоставление одних услуг обязательным приобретением иных услуг.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ, ПРОЖИВАЮЩИХ В ГОСТИНИЦЕ**

### **4.1. Гости, проживающие в гостинице, имеют право:**

- на получение достоверной и своевременной информации о предоставляемых гостиничных услугах;

- на получение дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей;

### **4.2. Гости, проживающие в гостинице, обязаны:**

- соблюдать установленные правила приема и проживания в гостинице;

- соблюдать правила пожарной безопасности;

- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные гостиницей услуги.

- воспользоваться мини-сейфом или услугой хранения ценностей. Исполнитель несет ответственность за сохранность вещей Гостя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы, возместить убытки в случае утери или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством;

- в ночное время зарегистрировать у администратора посторонних лиц (не оформленных как «гости» в порядке, предусмотренном п. 2 настоящих Правил) с документом, удостоверяющим их личность и произвести оплату в случае использования дополнительного койко-места. В понимании настоящих правил, ночное время устанавливается с 22.00 час. до 08.00 час.;

- при выезде рассчитаться за пользование дополнительными услугами и сдать администратору ключ;

- сообщить марку и государственный номер автотранспортного средства в случае, если автотранспортное средство будет размещено на парковке.

4.3. Обязанности Гостя, установленные настоящими Правилами, не могут толковаться как освобождение Исполнителя от ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации.

#### **4.4. Запрещается:**

- заносить и хранить в номерах жидкости, материалы и предметы, которые опасны для жизни и здоровья проживающих и сохранности имущества;

- оставлять в номерах посторонних лиц на период своего отсутствия, а также передавать им ключ от номера без предупреждения администрации гостиницы;

- передавать другим лицам свою карточку-пропуск.

- приготовление пищи в номере с использованием нагревательных приборов;

- выбрасывать в канализацию мусор и предметы личной гигиены;

- использовать гостиничный номер на время проживания как офисное помещение с фактическим изменением структуры и назначения номера;

- проводить в гостиничном номере мероприятия, не связанные с проживанием (фуршеты, приемы многочисленных гостей, презентации, дни рождения, кастинги, конкурсы и т.д.).

- фото- и видеосъемка в служебных и общественных зонах гостиницы, а также с участием персонала, осуществляется с согласия администрации.

4.5. Гости, проживающие в гостинице, несут ответственность за приглашенных в номер гостей и соблюдение ими данных правил.

4.6. Проживание с животными допускается только при условии предварительного согласования с администрацией гостиницы и внесением дополнительной оплаты в размере 30% от суточной стоимости номера. Материальную ответственность за действия питомцев, в том числе за порчу имущества гостиницы и нарушение режима сна и отдыха других гостей, несет владелец животного. Администрация гостиницы вправе отказать в размещении с животными, в случае отсутствия условий для размещения либо при угрозе безопасности, жизни и здоровью гостей и персонала гостиницы.

4.7. Гости, проживающие в гостинице, должны соблюдать правила, установленные в гостинице:

а) соблюдение тишины в номере и общественных зонах средства размещения с 22:00 до 08:00, включая запрет на громкую музыку, шумные мероприятия и иные действия, мешающие отдыху других гостей.

б) не создавать неудобств другим гостям своими действиями или поведением, включая нарушение правил проживания и общественного порядка.

Нарушение указанных обязательств может стать основанием для применения мер, предусмотренных правилами проживания и действующим законодательством Российской Федерации.

4.8. Запрещается курение в гостинице согласно Федеральному закону от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции». Курение разрешено только в специально отведенных местах на открытом воздухе с указателем «Место для курения».

4.9. При нарушении пункта 4.8 Гость обязан возместить фактически причиненный ущерб, связанный с необходимостью дополнительной уборки и устранения последствий курения, при наличии подтверждающих документов.

## **5. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ГОСТИНИЦЫ**

### **5.1. Гостиница обязана:**

- обеспечить уровень обслуживанияGuestов, проживающих в гостинице, в соответствии с присвоенной категорией.

- в обязательном порядке информировать Гостей, поселяющихся в гостиницу, об основных и дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей, их стоимости и порядке оплаты;
- гостиница несет ответственность за сохранность вещей Гостя в соответствии со ст. 925 ГК РФ. Исполнитель освобождается от ответственности в случаях, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации.

#### **5.2. Гостиница оставляет за собой право:**

- на возмещение материального ущерба, причиненного проживающими в связи с утерей или повреждением имущества гостиницы (Правила предоставления гостиничных услуг в РФ утв. Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912);
- на расторжение договора с проживающими в случае их отказа от оплаты за предъявленные услуги или нарушения ими внутренних правил гостиницы;
- гостиница оставляет за собой право отказаться от исполнения договора при существенном нарушении Гостем условий договора и настоящих Правил, при условии возврата денежных средств за неоказанные услуги;
- доступ в номер без согласования с гостем допускается исключительно в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также при возникновении чрезвычайных ситуаций, угрозе жизни и здоровью граждан или сохранности имущества;
- гостиница не несет ответственность за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения);
- при отсутствии Гостя по месту проживания более суток (а также с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере и передать его в камеру хранения или полицию;
- забытые вещи хранятся в течение срока, установленного локальными актами Исполнителя, но не менее 6 месяцев.

5.3. Гостиница несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору оказания гостиничных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **6. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ИНФОРМАЦИИ**

6.1. Гость, при заполнении и подписании анкеты установленного образца, дает согласие на обработку персональных данных. Обработка персональных данных осуществляется Исполнителем в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

6.2. Обработка персональных данных Исполнителем в интересах Гостя заключается в получении, систематизации, накоплении, хранении, использовании, распространении, обезличивании, блокировании, уничтожении и в защите от несанкционированного доступа персональных данных Гостя. Обработка персональных данных осуществляется:

— без получения отдельного согласия — в целях заключения и исполнения договора оказания гостиничных услуг;

— на основании согласия субъекта персональных данных — в иных случаях, предусмотренных законодательством.

6.3. По окончании оказания гостиничных услуг, Исполнитель обеспечивает надлежащее хранение конфиденциальной информации о существующей системе организационно-правовых и режимных мер защиты персональных данных и иных сведений ограниченного распространения в течение срока, предусмотренного законодательством, и уничтожают ее по миновании надобности установленным порядком.

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

7.1. Претензии по качеству оказанных гостиничных услуг принимаются Исполнителем в письменной форме и рассматриваются в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

7.2. Договор оказания гостиничных услуг является публичным договором в соответствии со ст. 426 Гражданского кодекса Российской Федерации.

7.3. Исполнитель гарантирует, что имеет легитимный юридический статус и правоспособность, позволяющие ему оказывать гостиничные услуги, в том числе услуги конференц - сервиса, а также привлекать третьих лиц для оказания дополнительных услуг (питание, трансфер и прочее).

7.4. В части вопросов, не урегулированных настоящими Правилами, Исполнитель руководствуется действующим законодательством Российской Федерации.