



Правила проживания и пользования гостиничными услугами в отеле «Палас»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила пользования гостиницей, размещения и предоставления гостиничных услуг в отеле «Палас» (в дальнейшем – Правила) разработаны на основе типовых «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. N 1912, и регулируют отношения между пользователями (гражданами, которые проживают в Гостинице, или намерены воспользоваться гостиничными услугами) и исполнителем гостиничных услуг – Отелем «Палас» (далее Гостиница).

1.2. Правила разрабатываются, утверждаются и изменяются администрацией отеля «Палас» с учетом местных условий и особенностей, и не противоречат типовым «Правилам» и действующему законодательству РФ.

1.3. Режим работы гостиницы — круглосуточный.

1.4. Настоящие Правила являются публичной офертой в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.

1.5. Правила размещены в Службе приема и размещения.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Гостиница– отель «Палас» , расположенный по адресу: 297412, г. Евпатория, пр. Ленина, 42/19;

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 Гостиницы- это услуги временного проживания гостей, услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические и другие услуги, оказываемые Гостиницей, стоимость которых включена в стоимость проживания в Гостинице;

дополнительные услуги Гостиницы - это услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические и другие услуги, оказываемые Гостиницей на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Гостинице;

служба приёма и размещения – это служба портье, расположенная на первом этаже Гостиницы и занимающаяся приёмом, регистрацией и расселением гостей;

служба бронирования – это служба, расположенная на первом этаже Гостиницы и занимающаяся бронированием номеров в Гостинице;

публичная оферта – это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Гостиницы заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

акцепт – это согласие лица, заинтересованного в приобретении им гостиничных услуг заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

посетители – это лица, не проживающие в Гостинице, но имеющие право по приглашению проживающего пребывать в номере гостя с 07.00 до 23.00 часов.

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ (МЕСТ), ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА НА ГОСТИНИЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

3.1. Гостиница имеет право заключать договор с заказчиком (потребителем) на бронирование номеров (мест) путем подписания его двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование при помощи почтовой, телефонной или другой связи (средств электронной почты), которые позволяют достоверно установить принадлежность заявки потребителю или заказчику. Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения Гостем действий по оплате гостиничных услуг через Службу бронирования или Службу приема и размещения, либо банковским переводом, на основании полученных счетов на оплату и письменного подтверждения брони. При заключении договора Гость ознакамливается с настоящими Правилами.

3.2. При бронировании номера (места) гостиница может потребовать предоплату за предоставление гостиничных услуг. В случае отказа потребителя оплатить бронь, его размещение в гостинице проводится в порядке общей очереди. Предоплата учитывается в оплату гостиничных услуг при окончательном расчете, если другое не обусловлено заключенным с заказчиком договором. При неприбытии потребителя до 18:00 (время аннулирования) в день заказанного прибытия, заказ аннулируется, если бронирование номера (места) не было подтверждено.

3.3. Прейскурант Гостиницы содержит информацию о ценах и категориях номеров, размещен на главной рецепции отеля «Палас» и на официальном сайте palace-crimea.ru 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.

Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается Гостиницей самостоятельно. Гостиница определяет перечень основных услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

3.4. Бронирование номера в Гостинице возможно по одному из двух вариантов: гарантированному и негарантированному бронированию. Гарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя и внесению им 50%, 100% предоплаты стоимости за весь период проживания в Гостинице или 100% предоплаты за первые сутки проживания с последующей оплатой неоплаченного срока проживания при заезде. Внесение предоплаты в размере 100% стоимости первых суток 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 Гостинице в указанный день заезда либо опоздал и не аннулировал письменно бронирование не позднее, чем за 48 часов до даты заезда (14.00 часов), с него взимается плата за фактический простой номера – за первые сутки.

Негарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя в Службу бронирования без предварительной оплаты за проживание. Гостиница имеет право отменить негарантированное бронирование в случае, если оплата за него не поступила до 14:00 дня заезда или в любое время при отсутствии свободных мест.

При бронировании, размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Службой приёма и размещения Гостиницы.

3.5. Договор о предоставлении гостиничных услуг потребителю считается заключенным после оформления документов на проживание (предоставление документов удостоверяющих личность и заполнение анкеты гостя) и удостоверяется расчетной квитанцией или другим расчетным документом, что подтверждает заключение договора. Действие договора завершается в 12.00 в день выезда, согласованного Гостиницей и потребителем.

3.6. В гостинице применяется посуточная система оплаты проживания. Минимальная стоимость проживания в номере любой категории – за одни расчетные сутки согласно актуальным тарифам (размещенным на стойке регистрации и на официальном сайте гостиницы). Плата за предоставление гостиничных услуг взимается в соответствии с единым расчетным часом - 12-ю часами текущих суток по местному времени.

3.7. При проживании менее суток оплата осуществляется за полные сутки согласно действующим тарифам. В случае раннего заезда или позднего выезда гостиница самостоятельно определяет размер платы за предоставление гостиничных услуг.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

4.1. Номер (место) гостиницей предоставляется потребителю при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

Для гражданина Российской Федерации:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации.
- д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- е) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время.

Для иностранных граждан:

- а) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- б) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- в) Миграционной карты
- д) разрешения на временное проживание лица либо вида на жительство лица (при наличии).
- е) виза для граждан тех стран, у которых с Россией установлен визовый режим

При отсутствии вышеуказанных документов работник службы приёма и размещения вправе отказать в поселении.

4.2. Гостиница не использует для заселения единую биометрическую систему, многофункциональный сервис обмена информации или мобильное приложение федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

4.3. Поселение детей

При размещении детей в возрасте до 4 лет включительно без предоставления дополнительного места и питания, плата за проживание детей не взимается (не более 1 ребенка в стандарте, не более 2-х детей в люксе). Детям до 2 лет включительно по запросу предоставляется детская кровать).

За проживание в Гостинице детей от 5 (пяти) до 12 (двенадцати) лет включительно взимается плата согласно действующего в Гостинице Прейскуранта (при этом предоставляется дополнительное место – раскладная кровать или диван в зависимости от категории номера, занимаемого Гостем).

За проживание в Гостинице детей от 13 (тринадцати) лет взимается плата согласно действующего в Гостинице Прейскуранта на взрослого.

Заселение несовершеннолетнего гражданина, не достигшего 14-летнего возраста возможно совместно с родителями (законными представителями) либо с сопровождающим лицом при условии предоставления таким лицом согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего на заселение в Гостиницу.

Заселение несовершеннолетнего гражданина, достигшего 14-летнего возраста возможно совместно с родителями (законными представителями) либо с сопровождающим лицом при условии предоставления таким лицом согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего на заселение в Гостиницу. В отсутствие рядом с несовершеннолетним родителей (законных представителей), сопровождающего лица заселение осуществляется при условии предоставления письменного согласия родителей (законных представителей).

Условия приема и размещения групп детей в сопровождении взрослых регулируются в каждом отдельном случае индивидуально путем подписания письменного договора.

4.4. Потребитель имеет право разорвать договор о предоставлении гостиничных услуг в любое время при условии оплаты фактически предоставленных гостиницей услуг.

4.5. Без согласия потребителя/заказчика гостиница не имеет права предоставлять дополнительные услуги, которые не включены в договор.

4.6. По желанию потребителя ему может предоставляться номер на два и больше мест с оплатой стоимости номера.

4.7. В заведениях (предприятиях) общественного питания, размещенных в гостиницах, лица, которые проживают в гостинице, имеют право на обслуживание в первую очередь.

4.8. Гостиница предоставляет потребителю без дополнительной оплаты такие виды дополнительных услуг:

- работа службы приема — круглосуточно;
- завтрак в ресторане отеля
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- пользование тонометром;
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции;
- бронирование билетов на разные виды транспорта;
- бронирование билетов в театры и другие развлекательные заведения;
- побудка в определенное время;
- пользование охраняемой стоянкой (количество мест ограничено).
- пользование утюгом
- пользование ключ-картой от номера (при утере карты взимается 500 рублей)
 - пользование бассейном и шезлонгами (правила посещения бассейна размещены на ресепшн);
- пользование Wi-Fi;
- пользование тренажерным залом;
- детская анимация (в летний период);
- пользование зонтами напрокат (при утере зонта взимается 1000 рублей);
- уборка номера горничной;

- пользование сейфом;
- пользование камерой хранения;
- пользование столовой посудой;
- пользование детской кроваткой (детям до 2-х лет).

4.9. Гостиница предоставляет потребителю

следующие платные услуги:

- Ресторан (включая обслуживание в номерах);

- - «Скай-Бар»;
- - Караоке -бар
- - Кальянная
- - Летнее кафе и коктейль-бар;
- - Салон «Гламур»
- - Бизнес-центр (прейскурант размещен на ресепшн);
- - Охраняемая парковка (для лиц, не проживающих в отеле, прейскурант размещен на ресепшн).
- -Организация трансфера;
- -Организация экскурсий;
- -Услуги прачечной (прейскурант размещен на ресепшн и в номерах);
- - Размещение с домашними животными (правила и прейскурант размещен на ресепшн)
- - Предоставление дополнительного банного комплекта (халата, тапочек, гигиенического набора – прейскурант размещен на ресепшн.
- -Услуги междугородней и международной связи;
- - Прокат автомобилей;

4.10. Смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей проводится в соответствии с категорией гостиницы.

4.11. Гостиница обеспечивает комплектность и исправность оборудования в номере, а также качество подготовки помещения под заселение.

4.12. Вне очереди, при наличии свободных номеров в Гостинице размещаются:

Герои России и Советского Союза.

Полные кавалеры ордена славы.

Участники Великой Отечественной Войны.

Участники СВО и их семьи.

Инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их.

Гости с детьми до 4 лет (включительно).

Владельцы именной дисконтной карты, выданной Гостиницей.

5. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

5.1. Оплата услуг в Гостинице производится за наличный расчет, кредитными картами (МИР), действующего на дату подтвержденного бронирования.

Плата за размещение в Гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.

5.2. В случае заявленного заезда в отель во временной промежуток с 02:00 до 12:00 текущего дня взимается дополнительно оплата в размере 50% стоимости одних суток размещения Гостя согласно категории номера, занимаемого Гостем.

5.3. В случае заявленного заезда в отель во временной промежуток с 00:00 до 02:00 текущего дня взимается дополнительно оплата в размере 100% стоимости одних суток размещения Гостя согласно категории номера, занимаемого Гостем. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа. По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить срок проживания в номере.

5.4. ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ

При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения Гостиницы. При наличии свободных мест срок проживания может быть продлен.

Продление номера возможно:

до 18.00 часов – плата в размере 50% от стоимости суток;

после 18.00 часов – плата в размере 100 % от стоимости суток.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. Гостиница обязана:

- обеспечить качественное предоставление гостиничных услуг согласно требованиям действующего законодательства, этих Правил и договора.
- в обязательном порядке информировать граждан, поселяющихся в Гостиницу, об основных и дополнительных услугах, предоставляемых Гостиницей, их стоимости и порядке оплаты;
- обеспечить доступность и читабельность нормативных документов, требованиям которых должны отвечать предоставляемые услуги: «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», Правила проживания и пользования гостиничными услугами в отеле «Палас» (юридический адрес и номера телефонов руководителей); по первому требованию гостя предъявить «Книгу отзывов и предложений».
- гостиница отвечает за утерю денег, других ценностей (ценных бумаг, драгоценностей) лишь при условии, что они были отдельно переданы гостинице на хранение;
- в случае выявления забытых вещей гостиница обязана немедленно сообщить об этом владельцу вещей (при условии, что их владелец известен). Забытые вещи хранятся в гостинице на протяжении шести месяцев, после чего передаются в соответствующие государственные органы для реализации или уничтожаются, о чем складывается акт установленной формы;
- Гостиница не несет ответственности за сохранность вещей потребителя при несоблюдении им следующих условий:
 - обязательная регистрация гостей, приглашенных в номер потребителя;
 - хранение денег, ценностей, ценных бумаг и дорогостоящих вещей в сейфе, находящемся в номере;
 - обязательное запирание дверей, окон и фрамуг во время выхода из номера.

6.2. Потребители, проживающие в Гостинице, обязаны:

- - потребитель обязан придерживаться Правил проживания и пользования гостиничными услугами в отеле «Палас» и правил пожарной безопасности.
- - содействовать Гостинице в обеспечении сохранности личных вещей (сдать ценные вещи в депозитный сейф, уходя из номера закрывать окна и двери, сдавать карту-ключ администратору);
- - бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- - после 23 часов зарегистрировать у администратора и оплатить стоимость проживания гостей, оставшихся в номере;
- - в случае утери или повреждения вещи немедленно сообщить об этом гостинице. Если к окончанию срока проживания потребитель не предъявил свои требования к гостинице, считается, что его вещи не были потеряны или повреждены;
- при выезде сдать освобождаемый номер горничной и передать администратору карту - ключ.

6.3. Потребитель при выявлении недостатков в предоставленной услуге, несоответствия услуги присвоенной категории гостиницы имеет право по своему выбору требовать:

- - устранения недостатков бесплатно и в определенный срок;
- - соответствующего уменьшения цены за предоставленную услугу.

6.4. Гостиница имеет право:

- на возмещение убытков, которые были причинены потребителем в связи с потерей или повреждением имущества гостиницы (перечень инвентаря и оборудования с указанием стоимости размещен в каждом номере);
- на расторжение договора с потребителем, если последний не выполняет требования данных Правил.

6.5. Потребителям, проживающим в гостинице, запрещается:

- размещать и хранить в номерах вещества, материалы и предметы, которые могут причинить вред здоровью и жизни граждан, а также сохранности имущества Гостиницы;
- оставлять в номере посторонних лиц на время своего отсутствия, передавать им ключи от номера или визитную карточку Гостиницы;
- пользоваться в номере электронагревательными приборами, не предусмотренными нормами оснащения номеров;
- держать в номерах животных и птиц без разрешения администрации Гостиницы.
- осуществлять фото/видеосъемку без разрешения руководства «Отель Палас». При отсутствии разрешения профессиональная аппаратура должна быть оставлена в камере хранения Гостиницы.
- курить и употреблять никотинсодержащую продукцию (в том числе электронные сигареты) в номерах, а также в иных помещениях Гостиницы, не предназначенных для курения.

В случае установления факта курения в номере гость выплачивает компенсацию за причиненный ущерб от последствий табачного дыма в размере 1000 рублей.

- нарушать покой других гостей Гостиницы, создавая шум.
- употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафе, ресторане, на территории бассейна.
- Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.

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

6.7. Гостиница оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

6.8. Размещение гостей с домашними животными (собаки, кошки, весом не более 7 кг) согласовывается с руководством Гостиницы в индивидуальном порядке. Все домашние животные, проживающие в отеле, должны быть зарегистрированы. В случае нахождения в номере незарегистрированных животных в счете Гостя будет начислена сумма в соответствии с прейскурантом размещения домашних питомцев. Владелец животного должен держать его на поводке, в наморднике или в клетке. Животное должно быть чистым, привитым от бешенства. Гостиница оставляет за собой право, в случае агрессивного поведения животного по отношению к Гостю или любому другому человеку, либо в случае нарушения данных правил проживания животного просить владельца немедленно покинуть Гостиницу.

7. КОНТРОЛЬ СОБЛЮДЕНИЯ ПРАВИЛ И ПОРЯДОК РАЗОЕШЕНИЯ

7.1. Гостиница осуществляет контроль выполнения персоналом этих Правил. В случае нарушения данных Правил, виновные лица несут ответственность в соответствии с действующим законодательством и внутренним распорядком Гостиницы.

7.2. В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их с администратором Службы приема и размещения или менеджером лично или по телефону: + 7 (36569) 64-113.

7.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений» либо написать на электронную почту директору (ukrainepalace@gmail.com).

7.4. Номер реестровой записи в Федеральной Службе Аккредитации: С912025017780 (ссылка на запись: <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/b55d3e>)

7.5. Исполнитель: Индивидуальный предприниматель Мананников Петр Валериевич, ОГРНИП 322911200000308, ИНН 911007010096