

Общество с ограниченной ответственностью
«Зорге Резиденс»

П Р И К А З

01.03.2024 года

г. Казань

№ -13Пр

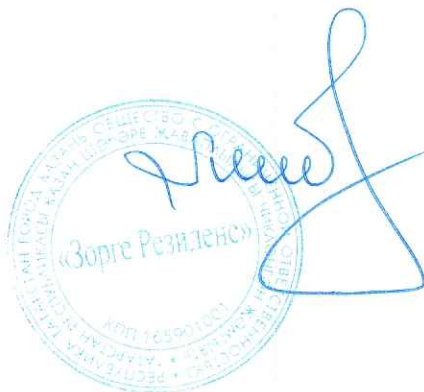
**Об утверждении Правил предоставления
гостиничных услуг в ООО «Зорге Резиденс»**

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от «27» ноября 2025 г. №1912 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с «01» марта 2026 г. Правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Зорге Резиденс» (Приложение №1).
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Митряева С. А.



ПРАВИЛА предоставления гостиничных услуг в ООО «Зорге Резиденс»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила регулируют процесс предоставления гостиничных услуг (далее – Правила) в ООО «Зорге Резиденс» (далее – Гостиница).

1.2. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

1.3. В настоящих Правилах используются следующие определения:

- **Потребитель** — физическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее и использующее услуги Гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

- **Заказчик** — физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги;

- **Бронирование** — закрепление за Потребителем номера (отдельного места в номере) на условиях, определенных заявкой Заказчика (Потребителя), и подтверждение этой заявки со стороны Исполнителя.

- **Индивидуальное Бронирование** — Бронирование менее десяти номеров одновременно.

- **Групповое Бронирование** — Бронирование десяти и более номеров одновременно.

- **Ранний заезд** — заезд Потребителя в Гостиницу с 06:00 ч. до 14:00 ч. дня заезда в Гостиницу.

- **Поздний выезд** — выезд Потребителя из Гостиницы после Расчетного часа.

- **Простой** — неустойка (взимается в соответствии со ст. 330 ГК РФ), вызванная опозданием Потребителя, взимаемая не более чем за сутки, если иное не предусмотрено договором между Потребителем и Гостиницей.

- **Расчетный час** — установленное Гостиницей время для выезда Потребителя из Гостиницы. В Гостинице установлены следующие расчетные часы: при заезде Потребителя с 06:00 до 23:59 ч. расчетный час — 12:00 ч. следующих суток. С учетом местных особенностей при заезде Потребителя с 00:00 до 05:59 ч. расчетный час — 12:00 ч. текущих суток.

1.4. При указании времени в настоящих Правилах везде используется местное время.

II. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ

2.1. Договор на предоставление гостиничных услуг заключается с Потребителями при предъявлении ими документов, удостоверяющих личность:

- *паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;*

- *паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;*

- *свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;*

- *паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации (загранпаспорта);*

- *временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;*

- *документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в*

период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;

- *российского национального водительского удостоверения (в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации);*
- *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;*
- *документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;*
- *разрешения на временное проживание лица без гражданства;*
- *вида на жительство лица без гражданства;*
- *временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.*

В случае, если договор на предоставление гостиничных услуг заключает непосредственно Потребитель, то отношения между Потребителем и Гостиницей регламентируются законодательством о защите прав потребителей.

В случае, если договор на предоставление гостиничных услуг заключает юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, то данные отношения регламентируются главой 39 Гражданского кодекса РФ.

2.1.1. Потребители, граждане РФ, оформляющиеся для временного проживания в Гостинице, подлежат регистрационному учёту согласно «Правилам регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию», утвержденных Постановлением Правительства РФ 17 июля 1995 г. № 713 (в редакции на момент поселения в Гостиницу).

2.1.2. Потребители, иностранные граждане и лица без гражданства в РФ, оформляющиеся для временного проживания в Гостинице, подлежат регистрационному учёту согласно Постановлению Правительства РФ от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» (в редакции на момент поселения в Гостиницу).

В целях осуществления регистрационного учёта документами, удостоверяющими личность иностранного гражданина, являются:

- *паспорт иностранного гражданина;*
- *миграционная карта;*
- *свидетельство о рождении (для детей).*
- *действующая на период проживания виза.*

2.1.3. Потребители, поселяющиеся в Гостиницу, являются субъектами персональных данных согласно ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ. Указанные лица, предоставляя Гостинице свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что Гостинице персональные данные Потребителей необходимы в целях надлежащего оказания гостиничных услуг, а также в целях осуществления регистрационного учёта, Потребитель, подписывая регистрационную карту, подтверждает, что предоставляет Гостинице право без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия этого лица (Потребителя) осуществлять обработку его персональных данных, к которым относится: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес проживания, реквизиты документа, удостоверяющего личность, срок проживания в Гостинице, контактный телефон, электронный адрес. Кроме того, Гостиница без какого-либо согласия Потребителя, поселяющегося в Гостиницу, и без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных сообщает (предоставляет) персональные данные этого лица (Потребителя) по запросам правоохранительных, налоговых и судебных органов. В иных случаях Гостиница вправе

предоставлять третьим лицам персональные данные Потребителя только на основании письменного согласия этого лица, оформленного согласно ст.9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ. Персональные данные Потребителей хранятся на бумажных и электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Гостиницей. Гостиница вправе осуществлять обработку персональных данных Потребителей в течение трёх лет с даты заключения договора на предоставление гостиничных услуг. К обработке персональных данных Потребителей относятся действия (операции) Гостиницы, включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учёта, распространение (в том числе передачу) по запросу правоохранительных, налоговых и судебных органов, обезличивание, блокирование, уничтожение этих персональных данных. Гостиница осуществляет обработку персональных данных лиц, поселяющихся в Гостиницу, без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных.

2.2. Договор на предоставление гостиничных услуг вступает в силу и становится обязательным для исполнения сторон с момента его заключения. Договор на предоставление гостиничных услуг может быть заключен в любой форме, в том числе, путём составления одного документа, подписанного сторонами, а также путём обмена документами посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от соответствующей стороны (в зависимости от условий заключения договора на предоставление гостиничных услуг стороны по взаимному соглашению могут заключить договор путём подписания текста договора по форме одной из сторон, в том числе, путём подписания Потребителем регистрационной карты. Вне зависимости от того, кто является плательщиком за оказываемые гостиничные услуги, регистрационная карта Потребителя является также документом, необходимым в целях осуществления регистрационного учёта.

2.2.1. Лицо, подписывающее регистрационную карту Потребителя, подтверждает, что получило от Гостиницы полную и достоверную информацию, касающуюся:

- а) правил предоставления гостиничных услуг в Гостинице;*
- б) правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами в Гостинице;*
- в) прейскуранта цен на услуги Гостиницы;*
- г) порядка обработки персональных данных;*
- д) информации о работе находящихся в Гостинице точек общественного питания и условиях питания.*

Указанная информация располагается у стойки Службы приема и размещения Гостиницы (место, доступное для обозрения Потребителем).

2.2.2. Договор на предоставление гостиничных услуг в соответствии с главой 39 ГК РФ от имени Гостиницы заключает Директор Гостиницы или иное лицо, действующее на основании доверенности. Договор на предоставление гостиничных услуг, совершаемый посредством подписания регистрационной карты Потребителя, от имени Гостиницы заключает сотрудник Гостиницы.

2.3. По факту заключения договора на предоставление гостиничных услуг, Потребителю (при условии оформления регистрационной карты Потребителя), Гостиница выдает карту гостя с электронным пластиковым магнитным ключом (далее по тексту -ЭПМК). Ответственность за сохранность ЭПМК несёт его держатель. При наличии задолженности за услуги Гостиницы, Гостиница оставляет за собой право блокировки ЭПМК, осуществляя тем самым запрет на доступ в гостиничный номер.

В отдельных случаях, предусмотренных договором, допускается выдача ваучеров на завтрак, обед или ужин (в зависимости от условий оплаты).

2.4. В зависимости от условий заключения договора и порядка оплаты, Гостиница также выдаёт Потребителю платёжные документы, акты оказанных услуг с соответствующей информацией, счета-фактуры. Перечисленные документы выдаются Потребителю при предъявлении соответствующе оформленной организацией доверенности на право получения

документов нарочно.

2.5. Нахождение посторонних лиц в номере Потребителя после 23ч.00мин. разрешено в случае регистрации данных лиц путем заполнения регистрационной карты у администратора Службы приема и размещения Гостиницы, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность и оплаты услуги, согласно прейскуранту Гостиницы, а также при возможности предоставления данной услуги.

2.6. Гостиница осуществляет обработку персональных данных гостя Потребителя в целях пропуска данного гостя на этажи Гостиницы. На Потребителя распространяется режим, предусмотренный п.2.1.3 настоящих Правил, т. е. Потребитель предоставляет Гостинице право без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия этого лица осуществлять обработку его персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес проживания, реквизиты документа, удостоверяющего личность, срок пребывания в Гостинице, контактный телефон, электронный адрес. Кроме того, Гостиница без какого-либо согласия Потребителя и без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных сообщает (предоставляет) персональные данные Потребителя по запросам правоохранительных, налоговых и судебных органов. В иных случаях, Гостиница вправе предоставлять третьим лицам персональные данные Потребителя только на основании письменного согласия этого лица, оформленного согласно ст.9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ.

2.7. Порядок заселения и проживания несовершеннолетних граждан

2.7.1. Заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, осуществляется при одновременном соблюдении следующих условий:

а) предъявление свидетельства о рождении несовершеннолетнего;

б) предъявление документов, удостоверяющих личность родителей (усыновителей, опекунов, попечителей) либо сопровождающего лица (лиц), совместно с которыми осуществляется заселение;

в) в случае заселения с сопровождающим лицом (лицом, не являющимся родителем или законным представителем) – наличие письменного согласия одного из родителей (законного представителя) на заселение несовершеннолетнего в Гостиницу.

2.7.2. Заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность (паспорт гражданина РФ).

При заселении такого несовершеннолетнего в отсутствие родителей (законных представителей) дополнительно требуется письменное согласие одного из родителей (законного представителя) на заселение в Гостиницу.

2.7.3. Заселение несовершеннолетних иностранных граждан и лиц без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании:

а) документов, удостоверяющих личность несовершеннолетнего (паспорт иностранного гражданина, свидетельство о рождении);

б) документов, удостоверяющих личность совместно проживающих с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц);

в) письменного согласия родителей (законных представителей) на заселение несовершеннолетнего в Гостиницу (в случае заселения с сопровождающим лицом).

2.7.4. Во всех случаях заселения несовершеннолетних граждан Гостиница вправе запросить дополнительные документы, необходимые для соблюдения законодательства о персональных данных или миграционного законодательства, в том числе подтверждающие полномочия законных представителей или факт родства.

2.7.5. Ответственность за достоверность представленных документов и согласий несет лицо, подписывающее регистрационную карту Потребителя.

2.7. Право на внеочередное размещение в Гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы;
- Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных

органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

- Инвалиды первой группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека);
- Другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.8. Участники Великой Отечественной войны, инвалиды второй и третьей групп, лица, сопровождающие их, поселяются в Гостиницу в первую очередь по мере освобождения мест.

2.9. **Временем заезда в Гостиницу считается 14:00 ч. на дату заезда.**

2.10. В случае раннего заезда Потребитель Гостиница оставляет за собой право отказать в предоставлении гостиничных услуг до времени заезда, либо предоставить Потребителю гостиничные услуги с оплатой Потребителем раннего заезда в размере, не превышающем 50% от стоимости суток.

2.11. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан не позднее, чем за два часа до Расчетного часа, сообщить об этом администратору Гостиницы. Администратор, при наличии свободных номеров запрашиваемой категории, продлевает срок проживания.

2.12. В случае если Потребитель не сообщил заранее о продлении срока проживания и не освободил номер спустя более чем два часа после расчётного часа, а этот номер забронирован для другого Потребителя, Начальник Службы приема и размещения (или лицо его заменяющее) может принять решение вынести вещи Потребителя. При этом собирается комиссия в составе трёх человек: начальника СПиР (или лица, его заменяющего), сотрудника ЧОО, инспектора номерного фонда Службы гостиничного хозяйства, составляется соответствующий акт в трёх экземплярах. Вся процедура выноса вещей из номера и их перемещения в место хранения (Камера хранения или Комната забытых вещей) подлежит обязательной видеофиксации. Видеозапись ведется непрерывно с момента вскрытия номера до момента полного перемещения всех вещей в место хранения. Вещи Потребителя хранятся в Камере хранения или в Комнате забытых вещей до момента востребования их гостем. В момент востребования Потребитель проверяет сохранность вещей и делает в акте соответствующую отметку о получении вещей.

2.13. Количество Потребителей в номере не должно превышать:

- номер *Первой категории / Двухместный стандарт с 2 маленькими кроватями (90*200), Одноместный стандарт с большой кроватью (140*200), Одноместный стандарт с 2 маленькими кроватями (90*200), Трехместный с одной большой (180*200) и одной маленькой кроватью (90*200), Номер для людей с ограниченными возможностями, номер «Праздничный»* – не более 2-х взрослых (или 2-ое взрослых и 1 ребёнок, или 1 взрослый и 2 детей);
- номер *Первой категории / Двухместный стандарт с 2 большими кроватями (140*200), номер «Семейный», Одноместный с 2 большими кроватями (140*200, номер с балконом), Трехместный стандарт с тремя маленькими кроватями» (90*200)* – не более 2-х взрослых (или 2-ое взрослых и 2 детей или 1 взрослый и 2 детей);
- номер категории *«Высшая «джуниор сюит» / Полулюкс* не более 2-х взрослых (или 2-ое взрослых и 1 ребёнок или 1 взрослый и 2 детей);
- номер категории *«Высшая «люкс» (люкс «Гермес», люкс «Афродита»)* – не более 2-х человек (или 2-ое взрослых и 1 ребёнок или 1 взрослый и 2 детей).

2.14. Прием багажа на хранение осуществляется только после регистрации Потребителя в Гостинице.

III. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

3.1. Потребитель имеет право заключать договоры на Бронирование мест в Гостинице. При наличии свободных мест Гостиница вправе принимать заявки на Бронирование Гостиницы от физических лиц в письменной и в устной форме, от юридических лиц только в письменной форме. Бронирование с ранним заездом осуществляется только в письменной форме с указанием времени заезда.

3.2. При Бронировании от физических лиц в устной форме Бронирование считается завершенным при сообщении Потребителю номера брони.

3.3. При Бронировании от физических лиц в письменной форме или при Бронировании от

юридических лиц, Бронирование считается завершенным с момента письменного подтверждения Гостиницей заказанных услуг.

3.4. При Бронировании взимается 100% предоплата за проживание в соответствии с заявкой на Бронирование.

3.5. В случае, если Потребитель (Заказчик) предварительно уведомил об отказе от договора (отменил Бронирование) до дня заезда, предоплата за проживание подлежит возврату Гостиницей в полном размере.

3.6. В случае, если Потребитель (Заказчик) несвоевременно уведомил об отказе от договора (отменил Бронирование), равно как и в случае опоздания или незаезда, с Потребителя (Заказчика) взимается плата за номер (отдельное место в номере), но не более чем за сутки. Оставшаяся часть предоплаты подлежит возврату Гостиницей.

3.7. При Групповом Бронировании взимается предоплата за весь период проживания в соответствии с заявкой на Бронирование. Процент предоплаты, условия оплаты, порядок отмены бронирования и штрафные санкции определяются отдельным письменным договором, который подписывается до заезда группы.

IV. СТОИМОСТЬ ПРОЖИВАНИЯ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей, осуществляется по ценам, установленным прейскурантом, утвержденным Директором Гостиницы.

4.2. Оплата гостиничных услуг должна быть произведена при заключении договора в момент регистрации Гостя при заезде в Гостиницу в полном объеме или частично. В случае частичной оплаты, оплата за каждые последующие сутки проживания должна производиться не позднее установленного Расчетного часа (12:00) текущего дня проживания, то есть до момента наступления следующих суток. Неоплата проживания за очередные сутки до наступления Расчетного часа является основанием для отказа в дальнейшем предоставлении услуги проживания и выселении Потребителя в порядке, предусмотренном п.6.6 настоящих Правил, без возврата стоимости ранее оплаченных суток (за фактически использованный период).

4.3. При оплате услуг Гостиницы по безналичному расчету, в случае отсутствия денег на счету Гостиницы к моменту заезда Потребителя, Гостиница имеет право удерживать с Потребителя обеспечительную оплату по банковской карте или в форме денежного задатка в размере 100% (Сто процентов) за каждые сутки проживания в соответствии с прейскурантом Гостиницы до момента поступления денег на расчетный счет Гостиницы. После поступления денег на счет Гостиницы обеспечительная оплата возвращается Потребителю в полном объеме.

4.4. При выезде из Гостиницы Потребитель производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе за звонки на номера операторов сотовой связи, междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Гостиницы.

4.5. Дети от 0 до 3 лет при совместном размещении с законным представителем (родители, усыновители, опекуны) проживают без взимания оплаты за проживание, завтрак предоставляется бесплатно. Дети от 3 до 7 лет при совместном размещении с законным представителем (родители, усыновители, опекуны) проживают без взимания оплаты за проживание без предоставления дополнительного места бесплатно, обеспечиваются завтраком за отдельную плату по тарифу, установленному в прейскуранте Гостиницы. Дети от 7 лет размещаются в Гостинице на общих основаниях.

4.6. При превышении определенного количества Потребителей в одном номере взимается плата за каждого дополнительного человека согласно действующему прейскуранту, утвержденному Директором Гостиницы.

4.7. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным Расчетным часом 12-00ч. текущих суток.

4.8. Плата за первые сутки проживания взимается в размере 100% (Сто процентов) независимо от Расчетного часа.

4.9. При Раннем заезде взимается оплата в размере, не превышающем 50% (Пятьдесят процентов) от основного тарифа или тарифа, подтвержденного при Бронировании (стоимость суток).

4.10. При заезде без брони, при наличии свободных номеров, Гостиница оставляет за собой

право не взимать оплату за Ранний заезд.

4.11. При Позднем выезде оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более двух часов после Расчетного часа без дополнительной оплаты с разрешения начальника Службы приема и размещения или лица его заменяющего. Такие часы дополнительного пребывания при Позднем выезде включаются в стоимость номера.
- не более шести часов после Расчетного часа - оплата почасовая;
- более шести часов, но менее двенадцати после Расчетного часа - оплата за половину суток;
- более двенадцати часов после Расчетного часа - оплата за полные сутки.

Расчет стоимости Раннего заезда и Позднего выезда ведется от индивидуального тарифа гостя. При Бронировании через сторонние организации, при наличии условия о неразглашении тарифа, расчет стоимости Раннего заезда и Позднего выезда ведется от тарифа, действующего на момент заезда или выезда.

4.12. По причинам, возникшим по вине Потребителя в течение его проживания в Гостинице или без объяснения таковых Потребителем, Потребитель, по его просьбе, может быть переселен в другой номер равнозначной категории с взиманием с него дополнительной оплаты в размере 50% (Пятьдесят процентов) от тарифа в сутки, оплаченного при поселении. При отсутствии свободного номера равнозначной категории, Потребитель может быть переселен в номер категории ниже без выплаты ему разницы в стоимости номеров или в номер категории выше без возврата стоимости номера. При этом номер более высокой категории должен быть оплачен в размере 100% (Сто процентов) тарифа в сутки.

4.13. По причинам техногенного характера (технические неполадки, аварии и т.п.), возникшим по вине Гостиницы, Потребитель может быть переселен в номер равнозначной категории без взимания дополнительной оплаты. При отсутствии свободного номера равнозначной категории, Потребителю, с его согласия, может быть предоставлен номер категории ниже с выплатой ему разницы в стоимости номеров или номер категории выше без доплаты разницы в стоимости номеров.

4.14. В стоимость номера в Гостинице включены: НДС (0%), завтрак в ресторане Гостиницы, доступ к беспроводному Интернету, камера хранения, сейф на ресепшен, тапочки по запросу (для номеров категории Стандарт), один раз в сутки бесплатное пользование подземной парковкой. При оплате Раннего заезда и позднего выезда Потребителю предоставляется завтрак в день заезда.

V. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

5.1. Потребитель обязан:

- своевременно оплачивать услуги Гостиницы;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- соблюдать чистоту и установленный порядок проживания;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы в соответствии с действующим законодательством. Размер ущерба определяется согласно прейскуранту, утвержденному Директором Гостиницы;

- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- при уходе из номера закрыть водопроводные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы;

- зарегистрировать посетителей, находящихся у него в номере после 23:00 ч.

5.2. Потребителю запрещается:

- оставлять в номере посторонних и незарегистрированных посетителей, а также передавать им ЭПМК;

- выносить из номера находящееся в нем имущество Гостиницы;

- распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях отеля (в лобби, холлах этажей);

- хранить громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 1х1 м), легко воспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные материалы;

- пользоваться электронагревательными приборами, кроме установленных в номере

Гостиницы;

- переставлять мебель в номере;
- курить на всей территории Гостиницы;
- нарушать покой других гостей, создавая шум, в том числе в ночное время (с 22:00 до 06:00 в рабочие дни и с 22:00 до 09:00 в выходные и нерабочие праздничные дни), в соответствии с Законом Республики Татарстан от 12.01.2010г. № 3-ЗРТ «О соблюдении покоя граждан и тишины в ночное время».

5.3. Заселение и проживание в Гостинице Потребителя с оружием допускается только при соблюдении следующих обязательных условий:

- наличие у Потребителя действующего разрешения на хранение и ношение оружия, выданного в установленном законом порядке;

- оружие должно находиться в чехле, кобуре или специальной укупорке, исключающей свободный доступ к нему посторонних лиц (хранение оружия без чехла (кобуры) запрещено);

- хранение оружия Потребителем в номере в свое отсутствие запрещено;

- в период проживания Потребителя в Гостинице с оружием, нахождение в номере персонала Гостиницы, посторонних и незарегистрированных посетителей в присутствии Потребителя, имеющего при себе оружие, запрещается;

- хранение оружия в номере должно осуществляться в условиях, исключающих доступ к нему посторонних лиц: Потребитель обязан на весь период проживания разместить на внешней ручке двери номера табличку «Не беспокоить» (Do Not Disturb); вход в номер при наличии указанной таблички без специального приглашения Потребителя запрещён, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2.12 настоящих Правил (принудительный вынос вещей), а также случаев угрозы жизни и здоровью или аварийной ситуации. Принудительный вынос вещей Потребителя, заселившегося с оружием, производится с участием сотрудников правоохранительных органов.

- хранение оружия в автомобиле Потребителя, оставленном на подземном паркинге Гостиницы, запрещено;

- запрещается открыто носить оружие, передавать его или обеспечивать доступ к нему третьим лицам.

5.4. Гостиница оставляет за собой право уведомить территориальный орган Росгвардии о факте заселения Потребителя с оружием, а также в случае выявления нарушений условий, предусмотренных пунктом 5.3 настоящих Правил.

5.5. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и общественных туалетов) систем аудиозаписи и видеонаблюдения.

5.6. При поселении с домашними животными Потребитель подписывает Соглашение о проживании с домашними животными и несет за них ответственность в случае причинения ущерба имуществу Гостиницы.

5.7. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

VI. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ГОСТИНИЦЫ

6.1. Уровень обслуживания в Гостинице должен соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

6.2. Администрация при оформлении проживания в Гостинице обязана информировать Потребителей о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

6.3. Информация для Потребителей должна в обязательном порядке содержать:

- настоящие Правила;

- свидетельство о присвоении Гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась;

- цену номеров;

- перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;

- сведения о форме и порядке оплаты услуг;

- *предельный срок проживания в Гостинице, если он установлен исполнителем;*
- *перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными и правовыми актами;*

- *порядок проживания в Гостинице;*
- *сведения о работе размещенных в Гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.;*
- *сведения об органе по защите прав потребителей при местной администраций, если такой орган имеется.*

6.4. Смена постельного белья и смена полотенец проводится согласно присвоенной категории Гостиницы В номерах категории «Высшая «люкс»/Люкс» и для гостей категории VIP смена полотенец производится один раз в день, постельного белья – 1 раз в три дня. По просьбе Потребителей может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенца с дополнительной оплатой в соответствии с действующим прейскурантом на дополнительные услуги.

6.5. Администрация Гостиницы обязана предоставить Потребителям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- *вызов скорой помощи;*
- *пользование медицинской аптечкой;*
- *доставка в номер корреспонденции по ее получении;*
- *побудка к определенному времени;*
- *пользование тонометром;*
- *предоставление кипятка, иглока, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;*
- *вызов такси;*
- *предоставление информации о расписании поездов и самолетов.*

6.6. Администрация Гостиницы имеет право выселять граждан из Гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленных дополнительных услуг.

6.7. Гостиница имеет право отказать Потребителю в дальнейшем проживании в Гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Гостиницы.

6.8. Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения и выдается по первому требованию Потребителя.

6.9. Письменные требования и жалобы рассматриваются администрацией Гостиницы не позднее десяти дней со дня получения требования или жалобы.

VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ГОСТИНИЦЫ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ УСЛУГИ

7.1. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребителем причиненный ущерб подлежит возмещению данным лицом в полном объеме согласно действующему законодательству Российской Федерации и локальным актам Гостиницы (приказы Директора Гостиницы). Кроме того, Потребитель несет ответственность и за иные нарушения. Исключения составляют пользование расходными материалами (мыло, шампунь, бумажные полотенца, салфетки, туалетная бумага).

7.2. Лицо, проживающее в Гостинице, обнаружившее утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязано без промедления заявить об этом Исполнителю (до выезда из Гостиницы).

7.3. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителей при условии, если они были приняты Гостиницей на хранение либо были помещены Потребителями в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Гостиницы. Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

7.4. В случае обнаружения забытых вещей администрация Гостиницы принимает меры к

возврату их владельцам. Вещи хранятся согласно утвержденному Положению о комнате забытых и найденных вещей.

7.5. Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению Гостиницей в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.6. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы по вине Потребителя, являющегося несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители).

7.7. Гостиница обязана обеспечить соблюдение требований Федерального закона от 23.02.2013г. N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции».

7.8. Потребитель обязан соблюдать запрет курения табака, потребления никотинсодержащей продукции, а также использования устройств для потребления никотинсодержащей или безникотиновой продукции (в том числе, но не ограничиваясь: электронных сигарет, вейпов, испарителей, систем нагревания табака, любых других приборов, генерирующих пар, аэрозоль и др.) и использования кальянов на отдельных территориях, в помещениях, в зданиях и на объектах, где это запрещено в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013г. N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции».

VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Обстоятельства, не затронутые настоящими Правилами, регулируются законодательством Российской Федерации.

8.2. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения и действуют до их отмены.