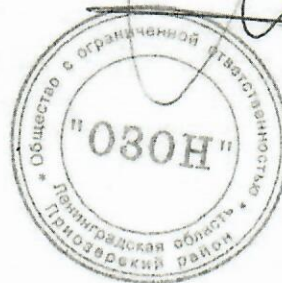


**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель генерального директора  
«ООО ОЗОН»  
Мельников Д.В.  
«01» апреля 2021 г.



**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ**  
**В гостиничном комплексе курорта «Игора»**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Настоящие Правила проживания в гостиничном комплексе курорта «Игора» (далее – Гостиничный комплекс) разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
- 1.2. Настоящие Правила обязательны для исполнения при заказе гостиничных услуг любыми лицами, в том числе при заказе гостиничных услуг юридическими лицами для физических лиц, при заказе гостиничных услуг для группы лиц, для организованных групп, при оказании гостиничных услуг лицам по сертификатам и др.
- 1.3. Потребитель/Заказчик обязуется самостоятельно ознакомиться с настоящими Правилами до момента оплаты гостиничных услуг. Настоящие Правила размещены на информационном стенде Службы приема и размещения, на сайте.

## **2. УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ**

- 2.1. Режим работы Гостиничного комплекса – круглосуточный.
- 2.2. Расчетный час – 12 часов по местному времени.
- 2.3. Установленное время заезда – 15 часов, установленное время выезда – 12 часов по местному времени.
- 2.4. Заселение в Гостиничный комплекс осуществляется при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:
  - 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, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
  - временного удостоверения личности 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.



- 2.5. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), в письменном виде, а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
- 2.6. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них) в письменном виде.
- 2.7. Никакой иной документ, удостоверяющий личность, не может быть основанием для заселения потребителя в Гостиничный комплекс.
- 2.8. Иностранцы обязаны предъявить паспорт, и, в предусмотренных законодательством случаях, визу и миграционную карту для регистрации в Управлении по вопросам миграции МВД.
- 2.9. При заселении в Гостиничный комплекс гражданина, прибывшего на территорию РФ из любой другой страны, сотрудник Службы приема и размещения вправе отказать в заселении в Гостиничный комплекс при отсутствии заполненной миграционной карты и действующей визы (при необходимости).
- 2.10. Потребитель/заказчик вносит 100% оплату стоимости суток проживания, при продлении срока проживания потребитель/заказчик обязан оплатить дальнейшее проживание до расчетного часа.
- 2.11. При проживании по специальному предложению (пакету) потребитель/заказчик вносит 100% предоплату за весь срок проживания.
- 2.12. При поселении потребителя администратор Гостиничного комплекса должен информировать о необходимости сообщить о времени выезда не позднее, чем за 15 минут для сдачи номера.

### **3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

- 3.1. Бронирование номера в Гостиничном комплексе осуществляется через отдел бронирования, администратора службы приема и размещения, по телефону +7-812-960-00-55, а также на официальном сайте Гостиничного комплекса.
- 3.2. Отдел обслуживания корпоративных клиентов принимает групповые заявки, поступившие по тел. +7-812-960-00-55.
- 3.3. Тарифы на проживание, условия предоплаты, аннуляции бронирований, незаезда, регламентируются приказом "Тарифы на проживание".
- 3.4. Согласно политике отеля, гарантированное бронирование может быть отменено с соответствии с индивидуальными условиями бронирования, прописанными в подтверждении. В случае незаезда гостя с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.



При этом администрация Гостиничного комплекса примет разумные меры для связи с потребителем для уточнения его планов.

#### **4. ПОРЯДОК ОПАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСТИНИЧНЫМ КОМПЛЕКСОМ**

- 4.1. Плата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиничным комплексом, осуществляется по ценам, установленным приказом, утвержденным генеральным директором и размещенным на сайте.
- 4.2. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.
- 4.3. При размещении потребителя без предварительного бронирования с 00 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.
- 4.4. Время заселения в Гостиничный комплекс 15 часов 00 минут. При заезде Потребителя до указанного времени, Гостиничный комплекс предоставляет заселение Потребителю при наличии свободных номеров без дополнительной оплаты, но не ранее 12 часов 00 минут.
- 4.5. В случае освобождения номера Потребителем позднее установленного расчетного часа, но до 18 часов 00 минут, взимается оплата в размере 50% от цены установленного тарифа за номер за сутки, после 18 часов 00 минут - полная цена проживания за сутки.
- 4.6. Ранний заезд и поздний выезд без предварительного бронирования в Гостиничном комплексе не гарантированы и предоставляются по возможности, при наличии свободных номеров.
- 4.7. При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, когда период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, тогда плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном Гостиничным комплексом.
- 4.8. Дополнительные услуги предоставляются потребителям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется Службой приема и размещения, размещается на сайте.
- 4.9. Детям до 5 лет (включительно) предоставляется бесплатное проживание без предоставления им отдельного спального места.
- 4.10. При наличии возможности, в номерах определенных категорий, Гостиничный комплекс может предложить дополнительное место для детей до 14 лет за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом.
- 4.11. При выезде потребитель производит окончательный расчет на стойке размещения за предоставленные услуги и сдает ключ администратору.
- 4.12. Гостиничный комплекс предоставляет потребителям без дополнительной платы следующие виды услуг:



- доставка корреспонденции в номер;
  - вызов такси;
  - предоставление кипятка;
  - интернет в номерах;
  - побудка к определенному времени;
  - пользование медицинской аптечкой;
  - вызов скорой помощи и других специальных служб.
- 4.13. Услуга Гостиничного комплекса «Побудка» осуществляется в установленное потребителем время.
- 4.14. Смена постельного белья и полотенца производится на третий день проживания, либо по запросу Гостей.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ**

- 5.1. В обязанности Гостя входит:
- В случае утраты или повреждения имущества Гостиничного комплекса по вине потребителя, последний обязан возместить ущерб в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами;
  - Размер ущерба определяется согласно прейскуранту, утвержденному генеральным директором;
  - Соблюдать чистоту и порядок;
  - Соблюдать тишину в установленное законодательством время суток;
  - Нести ответственность за действия приглашенных к себе посетителей;
  - Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов хранить в сейфе в номере или передавать на бесплатное хранение в сейф на стойку администратора отеля;
  - Соблюдать правила пожарной безопасности;
  - Покидая номер закрыть: входные двери, водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы;
  - По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер, сдать ключи на стойку администратору отеля;
  - Оплачивать все оказанные услуги в надлежащее время и в полном объеме;
- 5.2. В Гостиничном комплексе запрещается:
- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
  - Передавать посторонним лицам ключ и карту Гостя;
  - Проживать в номере с домашними животными (включая птиц, рептилий и других животных);
  - Хранить громоздкие вещи, взрывчатые, токсичные материалы, оружие;
  - Использовать беспилотные летательные аппараты над территорией отеля в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 11.03.2010 г. № 138) «Об утверждении Федеральных правил использования воздушного пространства Российской Федерации»;



- Въезжать на территорию Гостиничного комплекса на любых внедорожных мотосредствах квадроциклах, снегоходах и т.п. транспортных средствах;
- Разводить костры, разжигать собственные мангалы на территории Гостиничного комплекса и близлежащей территории;
- Пользоваться нагревательными приборами и бытовой техникой за исключением приборов, установленных в номерах;
- Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией;
- Нарушать покой других гостей, создавая шум после 22 часов 00 минут по местному времени;
- Использовать пиротехнические средства на территории Гостиничного комплекса (фейерверки, салюты и т.д.);
- В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации № 15-ФЗ от 23 февраля 2013 г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» запрещается курение табака на всей территории Гостиничного комплекса. За курение на территории Гостиничного комплекса взимается неустойка в размере 5000 рублей (покрытие расходов на генеральную уборку и очистку воздуха от запаха дыма);

## **6. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА**

- 6.1. Обеспечивать заявленное Гостиничным комплексом качество предоставляемых услуг.
- 6.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых в гостиничном комплексе курорта «Игора», форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», в Службе приема и размещения Гостиничного комплекса, на сайте.
- 6.3. Предоставлять по первому требованию потребителя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Гостиничного комплекса в уголке потребителя;
- 6.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы потребителей.
- 6.5. Гостиничный комплекс, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса РФ отвечает за сохранность вещей потребителя в номере за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, подлежащих хранению в сейфе. Администрация не несет ответственности за утрату вещей Потребителя, при нарушении им порядка проживания в Гостиничном комплексе.

## **7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ**

- 7.1. Заказчик/потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.
- 7.2. В случае истечения срока проживания в Гостиничном комплексе, при отсутствии потребителя по месту проживания с 12 часов 00 минут до 18 часов 00 минут (если срок проживания не продлен и не оплачен вовремя), администрация Гостиничного комплекса

- вправе освободить номер от находящегося в номере имущества потребителя, создав комиссию и сделав опись такого имущества.
- 7.3. Срок хранения забытых и найденных вещей составляет 3 месяцев.
  - 7.4. Администрация оставляет за собой право посещения номера без согласования с потребителем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения потребителем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
  - 7.5. При разрешении конфликтных ситуаций потребитель и Гостиничный комплекс руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства № 1853 от 18 ноября 2020г. «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Заместитель генерального директора \_\_\_\_\_ Мельников Д.В.

