



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «ИНТЕРМАРК РЕЗИДЕНС»
ОП Бирюзовая Катунь
Шмарева К.С. _____

*ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ COSMOS STAY АЛТАЙ КАТУНЬ АПАРТАМЕНТЫ 4**

(порядок проживания, пребывания и предоставления услуг)

Настоящие правила устанавливают порядок проживания, пребывания и предоставления гостиничных услуг в гостинице Cosmos Stay Алтай Катунь Апартаменты 4* (далее по тексту – Исполнитель, Гостиница).

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 № 52-ФЗ, Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми документами, регулирующими правоотношения в сфере оказания гостиничных и дополнительных услуг.

1.1. Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице Cosmos Stay Алтай Катунь Апартаменты 4*, расположенной по адресу: 659635, Россия, Алтайский край, Алтайский м. р-н, с.п. Айский Сельсовет, тер. Урочище Талдушка, зд. 11 (далее – «Гостиница» либо «Исполнитель»), а также дополнительных услуг.

1.2. Право на оказание Гостиницей гостиничных услуг подтверждается ВЫПИСКОЙ ИЗ ЕДИНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО РЕЕСТРА ОБЪЕКТОВ КЛАССИФИКАЦИИ В СФЕРЕ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ № С222026026968 от 16.06.2026 г. срок действия до 16.06.2029 г.

1.3. Гостиница предоставляет услуги временного проживания на срок, указанный в подтверждении бронирования (заявке) либо в договоре, заключённом с Гостем. По истечении оплаченного срока проживания и наступления расчётного часа (12:00) Гость обязан освободить номер. Продление проживания возможно только при наличии свободных номеров и производится в порядке, предусмотренном п. 5.9 настоящих Правил.

1.4. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

1.5. Время заезда – 15:00 по местному времени;

время выезда (расчётный час) – 12:00 по местному времени.

1.6. В цену номера входит временное проживание, пользование предоставленным имуществом в пределах, установленных Исполнителем. Перечень иных услуг, предоставляемых за дополнительную плату, а также стоимость услуг, входящих в цену



для каждой категории номеров, устанавливаются Прейскурантами Исполнителя и размещаются на официальном сайте и в Службе приёма и размещения.

1.7. В Гостинице устанавливается посуточная оплата проживания. Плата взимается за каждые полные сутки, которые определяются как промежуток времени с момента времени заезда (15:00 по местному времени) до расчётного часа выезда (12:00 по местному времени) следующего дня. Порядок оплаты при раннем заезде или задержке выезда регулируется разделами 5.6 и 5.7 настоящих Правил.

1.8. Предельный срок проживания в Гостинице граждан Российской Федерации не устанавливается. Срок временного пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства определяется Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» и зависит от цели въезда, наличия визы и иных обстоятельств, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. «Гостиница» – средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги. Настоящая Гостиница относится к виду «апарт-отель» в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1860.

2.2. «Гостиничные услуги» – комплекс услуг, предоставляемых Исполнителем физическим лицам (Потребителям), включающий:

- предоставление средства размещения (номера) для временного проживания;
- сопутствующие услуги, перечень которых определён в разделе 7 настоящих Правил;
- иные услуги, предусмотренные Постановлением Правительства РФ от 27 ноября 2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации».

2.3. «Дополнительные гостиничные услуги» – услуги, предоставляемые Исполнителем по желанию Потребителя за отдельную плату, стоимость которых не включена в цену номера, определённую в п. 2.4 настоящих Правил. Перечень, состав и стоимость таких услуг устанавливаются Прейскурантом Исполнителя и размещаются на официальном сайте Гостиницы и в Службе приёма и размещения.

2.4. «Цена номера» – стоимость временного проживания в номере за одни сутки, включающая пользование предоставленным имуществом и коммунальными услугами. Иные услуги оплачиваются отдельно согласно Прейскуранту Исполнителя, если их включение в стоимость не оговорено условиями конкретного бронирования.

2.5. «Потребитель» – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2.6. «Исполнитель» – юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии с законодательством РФ – Общество с ограниченной ответственностью «Интермарк Резиденс» ОП Бирюзовая Катунь, предоставляющее Потребителю гостиничные услуги.



2.7. «Заказчик» – физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в пользу Потребителя.

2.8. «Бронирование» – закрепление за Потребителем номера (места в номере) в Гостинице на условиях, определённых заявкой Заказчика или Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя. Исполнитель обязуется предоставить Потребителю имеющийся в наличии номер соответствующей категории. Возможность забронировать конкретный номер, принадлежащий данной категории, Исполнителем не предоставляется.

2.9. «Номер» – отдельное помещение в Гостинице, предназначенное для временного проживания Гостей, с установленным набором мебели, оборудования и санитарно-технического оснащения, соответствующим категории, присвоенной данному номеру. Характеристики каждой категории номеров (площадь, вместимость, состав мебелировки) размещаются на официальном сайте Исполнителя.

2.10. «Местное время» – время в часовом поясе месторасположения Гостиницы (Алтайский край, Московское время + 4 часа). Все сроки заезда, выезда и оказания услуг исчисляются в местном времени, если иное прямо не указано в подтверждении бронирования.

2.11. «Время заезда» – время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя: 15:00 часов текущих суток по местному времени месторасположения Гостиницы (Алтайский край, МСК+4).

2.12. «Время выезда (Расчётный час)» – время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя: 12:00 часов текущих суток по местному времени месторасположения Гостиницы (Алтайский край, МСК+4).

2.13. Для целей настоящих Правил под «сутками» понимается промежуток времени, начинающийся с момента времени заезда (15:00 по местному времени) и заканчивающийся расчётным часом выезда (12:00 по местному времени) дня, следующего за днём заезда Потребителя. Определение «Цены номера» приведено в п. 2.4 настоящих Правил.

3. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ

3.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы. Режим работы предприятий общественного питания Гостиницы установлен отдельно для каждого предприятия и доведён до сведения Потребителя в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания Гостиницы Потребитель может получить в Службе приёма и размещения Гостиницы.

3.2. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приёма и размещения Гостиницы) и в каждом номере, предназначенном для проживания (в папке Потребителя). Информация на русском языке о порядке проживания в Гостинице, включая настоящие Правила, правила противопожарной безопасности, а также правила пользования электробытовыми приборами.



4. ФОРМА, УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ БРОНИРОВАНИЯ И АННУЛИРОВАНИЯ БРОНИРОВАНИЯ

- 4.1. Исполнитель осуществляет бронирование путём принятия от Потребителя (Заказчика) сведений для осуществления бронирования посредством бронирующих площадок, почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя (Заказчика).
- 4.2. Бронирование номера через сайт Гостиницы осуществляется путём заполнения формы, установленной на сайте Гостиницы, либо посредством модуля бронирования, установленного на сайте Гостиницы.
- 4.3. При заключении договора об оказании услуг с Заказчиком может быть установлена форма заявки на бронирование. Под Заказчиком в настоящих Правилах понимается физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу Потребителя.
- 4.4. Исполнитель применяет следующие виды бронирования:
- гарантированное бронирование;
 - негарантированное бронирование.
- 4.5. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем (иным лицом – Заказчиком гостиничных услуг) уведомления от Исполнителя, содержащего сведения, в том числе, о категории заказанного номера, его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Гостинице. Гость (иное лицо – Заказчик гостиничных услуг) вправе аннулировать заявку в порядке и сроки, указанные в подтверждении бронирования. В зависимости от выбранного тарифа форма и сроки оплаты, период аннуляции, а также размер штрафа за несвоевременную отмену бронирования могут быть различными.
- 4.6. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, относящегося к данной категории, остаётся за Администрацией Гостиницы.
- 4.7. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.
- 4.8. Авансовый платёж при бронировании номера вносится Потребителем или Заказчиком в сроки, указанные Исполнителем или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте Исполнителя в сети Интернет или онлайн-порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя.
- 4.9. В случае, если Потребителем (Заказчиком) не внесён авансовый платёж в установленный срок, бронирование считается негарантированным. Оплата цены номера по такому бронированию осуществляется Потребителем (Заказчиком) по цене, действующей на дату заселения.
- 4.10. При размещении Потребителя авансовый платёж засчитывается в счёт оплаты стоимости проживания в номере.



4.11. Потребитель не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе, в момент размещения в Гостинице.

4.12. Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) без применения к нему каких-либо санкций, если это предусмотрено условиями бронирования. Для бронирований, осуществлённых согласно действующим специальным предложениям, на сайте Исполнителя в сети Интернет могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от гарантированного бронирования).

4.13. Отказ от бронирования осуществляется путём принятия от Потребителя (Заказчика) сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от Потребителя (Заказчика).

4.14. Договором с Заказчиком может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого Заказчика.

4.15. В случае несвоевременного отказа от негарантированного бронирования (если Гость не внёс предоплату за гостиничные услуги либо оплатил их полностью до даты заезда), Гостиница ожидает Гостя до 15:00 дня, следующего за днём запланированного заезда, после чего бронирование отменяется.

4.16. При гарантированном бронировании (если Гость внёс предоплату за гостиничные услуги либо оплатил их полностью до даты заезда) Гостиница ожидает Гостя до 15:00 дня, следующего за днём запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 24 часа до даты заезда) или незаезда Гостя, с него или с лица – Заказчика гостиничных услуг, взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток проживания, если иное не оговорено условиями, указанными на бронирующей площадке, включая сайт Гостиницы, через которую осуществлялось данное бронирование, либо договором с Заказчиком. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

4.17. Несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признаётся отказ, полученный Исполнителем позднее 23:59 часов дня, предшествующего дате запланированного заезда, или сроки, указанные в специальных предложениях, информация о которых размещена на сайте Исполнителя или онлайн-порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в том числе сайте Исполнителя, в сети Интернет.

4.18. Если бронирование осуществляется Заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том числе право бронирования на условиях, предусмотренных для негарантированного бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с Заказчиком.

5. ФОРМА, ПОРЯДОК И СПОСОБЫ ОПЛАТЫ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

5.1. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ, согласно выставленным счетам.

5.2. Плата за проживание и услуги в Гостинице осуществляется по тарифам, утверждённым Гостиницей. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путём безналичного перечисления или с использованием банковских карт, принимаемых к оплате. Заселение в Гостиницу производится только после внесения



предоплаты за весь предполагаемый срок проживания и внесения залога, в случае, если он предусмотрен по условиям данного бронирования, если иное не предусмотрено договором с Заказчиком. Окончательный счёт за оказанные услуги выдаётся Гостю при выезде.

5.3. К оплате гостиничных услуг принимаются наличные денежные средства, а также кредитные карты, выданные банками РФ следующих платёжных систем: МИР, Visa, Mastercard.

5.4. При осуществлении расчётов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдаёт Потребителю (Заказчику) чек банковского терминала.

5.5. Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в безналичной форме путём перечисления денежных средств на расчётный счёт Гостиницы согласно заключённым с Гостиницей договорам.

5.6. При размещении Гостя с 00:01 до 06:00 (негарантированный ранний заезд), в случае наличия свободных номеров и проживании не менее суток, с Гостя взимается плата в размере 100% от стоимости проживания за ночь;

при размещении Гостя с 06:01 до установленного времени заселения (ранний заезд), в случае наличия свободных номеров и проживания не менее суток, с Гостя взимается плата за проживание до установленного расчётного часа дня заезда в размере 50% от стоимости проживания за ночь;

при размещении без предварительного бронирования и (или) проживании не более суток с Гостя взимается плата за сутки.

5.7. В случае бронирования раннего заезда, при котором номер закрыт с продажи и не доступен к заселению сутки ранее, оплата взимается следующим образом:

при размещении Гостя с 00:01 до 06:00 взимается дополнительная плата в размере 100% от стоимости проживания за сутки;

в случае заезда с 06:01 до 14:59 взимается дополнительная плата в размере 50% от стоимости проживания за сутки.

5.8. Гостиница вправе отказать Гостю в предоставлении позднего выезда в случае, если поздний выезд не был подтверждён при бронировании, и/или на данный момент отсутствуют свободные номера.

5.9. Продление проживания осуществляется через Службу приёма и размещения при наличии свободных номеров. Гостиница имеет право переселить Гостя в другой номер аналогичной категории (в случае невозможности продления в данном номере) либо отказать в продлении проживания в случае отсутствия свободных номеров. Продление проживания производится при обязательной предварительной оплате проживания за весь продлённый период и при условии отсутствия подтверждённой брони на данный номер в пользу третьих лиц.

5.10. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчёт производится за фактическое время проживания (но не менее чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. С Гостя также взимается неустойка – плата за простой номера в результате снятия его с продажи в размере цены за сутки проживания, если иное не оговорено условиями, указанными на бронирующей площадке, включая сайт Гостиницы, через которую осуществлялось данное бронирование, либо договором с Заказчиком.



Сумма, превышающая стоимость фактического проживания, оказанных дополнительных платных услуг и начисленной неустойки, подлежит возврату Гостю. Гостиница вправе пересчитать окончательную сумму проживания по актуальным ценам согласно тарифам сайта Гостиницы, в случае сокращения проживания.

5.11. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.

6. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

6.1. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании Договора, заключаемого в письменной форме. Заказчик/Потребитель обязан до заключения Договора с Исполнителем ознакомиться с настоящими Правилами, размещёнными на официальном сайте Гостиницы <https://altaykatun.cosmosgroup.ru> и в информационной папке в Службе приёма и размещения Гостиницы. Договор, заключаемый с Потребителем или с Заказчиком – физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

6.2. Письменная форма Договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком (Потребителем) Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком (Потребителем) соответствующей суммы Исполнителю).

6.3. Форма и порядок направления заявки устанавливаются Исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от Заказчика или Потребителя. Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке Заказчика (Потребителя), направляет Заказчику (Потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Заказчике (Потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в Гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Исполнителем. Форма и порядок направления заявки определены Исполнителем в ст. 4 настоящих Правил.

В этом случае договор считается заключённым с момента получения Заказчиком (Потребителем) подтверждения бронирования.

Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

6.4. Документы для заселения.

Заселение Потребителя осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.4.1. Для граждан Российской Федерации (взрослые):

- паспорт гражданина Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР (образца 1974 г.) – для лиц, не получивших паспорт РФ (при наличии отметки о гражданстве РФ);
- временное удостоверение личности гражданина РФ – на период замены или восстановления паспорта;



- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

- военный билет – для военнослужащих и призывников (в отдельных случаях);

- водительское удостоверение – только в случае отсутствия иных документов, удостоверяющих личность гражданина РФ.

6.4.2. Для несовершеннолетних граждан Российской Федерации:

- дети до 14 лет: свидетельство о рождении (оригинал); документ, удостоверяющий личность законного представителя; при заселении не с родителем – нотариально заверенное согласие родителей (опекунов);

- подростки 14–17 лет: паспорт гражданина РФ; при самостоятельном заселении – нотариально заверенное согласие родителей (опекунов).

6.4.3. Для иностранных граждан и лиц без гражданства:

- национальный паспорт (или иной документ, признаваемый в РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина);

- виза – если требуется для въезда и пребывания в РФ;

- миграционная карта – при въезде в РФ (если выдавалась на границе);

- разрешение на временное проживание (РВП) или вид на жительство (ВНЖ) – при наличии;

- для граждан государств – членов ЕАЭС: паспорт государства ЕАЭС; миграционный учёт осуществляется при пребывании свыше установленного срока;

- для граждан Республики Беларусь: миграционный учёт по общим правилам при длительном размещении;

- для лиц без гражданства: документ, удостоверяющий личность и правовой статус.

6.5. Регистрация и миграционный учёт.

6.5.1. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице 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, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713.

6.5.2. Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учёт по месту пребывания в гостинице и снятие их с учёта по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 (ред. от 26.01.2026). Гостиница уведомляет МВД о прибытии иностранного гражданина в установленные сроки в соответствии с Федеральным законом № 109-ФЗ.

6.6. Размещение детей.

6.6.1. 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) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

6.6.2. 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).

6.6.3. Дети до 12 лет проживают в одном номере с сопровождающими их взрослыми без взимания дополнительной платы, при этом возраст ребёнка должен быть подтверждён свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей. За предоставление дополнительной кровати для проживания детей в номере родителей до 6 лет плата за предоставление дополнительной кровати не взимается. За предоставление дополнительной кровати для проживания детей от 6 до 12 лет в номере родителей взимается плата в размере 50% от стоимости дополнительной кровати. Стоимость дополнительной кровати рассчитывается согласно Прейскуранту на услуги. За завтрак детей до 12 лет взимается плата в размере 1600 рублей. За проживание детей старше 12 лет в номере родителей взимается полная стоимость за дополнительную кровать и завтрак.

6.7. Предоставление дополнительной кровати в номер.

В случаях предоставления дополнительной кровати взимается плата в соответствии с соответствующим Прейскурантом Исполнителя, действующим на момент подтверждения бронирования (при заказе дополнительной кровати при бронировании), либо на момент размещения (в случае заказа дополнительной кровати в момент заезда), либо на момент обращения с требованием предоставить дополнительную кровать (в случае заказа дополнительной кровати в период проживания). Исполнитель вправе отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если её установка в номере не предусмотрена.

6.8. Размещение с животными в номере Гостиницы осуществляется в соответствии с правилами и Прейскурантом Договора о содержании животного в номере.

6.9. Курение в Гостинице.

В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» на всей территории Гостиницы (включая гостиничные номера, ресторан, бары, туалеты и другие общественные гостевые зоны) курить строго воспрещается.

Курение табака (включая курение IQOS, вейпов и кальянов) на территории Гостиницы является грубым нарушением Потребителем настоящих Правил, и Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказать от исполнения Договора, при этом Потребитель возмещает Исполнителю фактически понесённые им расходы (в размере стоимости дополнительной уборки номера согласно установленному Исполнителем Прейскуранту).

7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ



7.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

7.2. В случае неоплаты гостиничных услуг в их предоставлении Потребителю может быть отказано.

7.3. Вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется по ключу от номера, выдаваемого Исполнителем.

7.4. Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в Гостинице не допускается.

7.5. Исполнитель по просьбе Потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги):

- вызов скорой помощи;
- доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи (без предоставления медикаментозных средств, в том числе таблеток, мазей, растворов и иных лекарственных препаратов);
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по её получении;
- побудка к определённому времени;
- пользование тонометром.

7.6. Потребитель при подписании заявки (договора) об оказании гостиничных услуг соглашается с использованием в местах общего пользования Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

7.7. По желанию Гостя в номере могут находиться приглашённые им посетители в период с 8:00 до 23:00 часов. Посетитель Гостя обязан предоставить документ, удостоверяющий личность, администратору Службы приёма и размещения. В случае задержки посетителей в номере после 23:00 данные лица должны быть зарегистрированы и оформлены на подселение в номер Гостя или в другой свободный номер согласно утверждённому в Гостинице прейскуранту. Проживающий Гость обязан нести ответственность за действия приглашённых к себе посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных данным лицам.

7.8. Если в состав услуг включён завтрак, он предоставляется Потребителю со дня, следующего за датой заезда.

8. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Исполнитель обязуется:

8.1. Своевременно и в полном объёме предоставлять Потребителю оплаченные гостиничные услуги.

8.2. Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.

8.3. Обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях и посетителях Гостиницы.

8.4. Не проводить после 22:00 шумных мероприятий на территории Гостиницы, за исключением оговорённых заранее праздников и развлекательных программ.



- 8.5. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.
- 8.6. Обеспечивать наличие информации о порядке проживания в Гостинице, правилах противопожарной безопасности.
- 8.7. Своевременно реагировать на просьбы Потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде.
- 8.8. В случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы предлагать Потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего – произвести возврат денежных средств за вычетом фактического периода проживания Гостя.
- 8.9. Предоставлять по требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений».
- 8.10. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Потребителя.
- 8.11. Обеспечивать смену постельного белья и полотенец не реже чем через 2 дня. По просьбе Потребителя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.
- 8.12. Незамедлительно рассматривать требования и жалобыGuestов, принимать меры по жалобамGuestов.
- 8.13. Исполнитель имеет право отказать Потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить Потребителя из Гостиницы в случае нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности, здоровью граждан, имуществу Гостиницы и третьих лиц, с составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.
- 8.14. Исполнитель не несёт ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.
- 8.15. Исполнитель не несёт ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения). При этом Администрация Гостиницы обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водопотреблением постояльцев по мере возможности.
- 8.16. Исполнитель не несёт ответственности за причинение ущерба здоровью Потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретённых вне Гостиницы и у третьих лиц.
- 8.17. Исполнитель не несёт ответственности за утрату ценных вещей Гостя, находящихся в номере. Администрация Гостиницы несёт ответственность за ценные вещи Гостя только в случае, если они были переданы ей на хранение по описи.
- 8.18. Сроком хранения вещей Потребителя в Гостинице является срок проживания данного Потребителя в Гостинице.
- 8.19. В случае обнаружения забытых вещей Администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, Администрация хранит ценные вещи (ювелирные украшения, денежные средства, документы) в течение 6 (шести) месяцев



после находки, а затем утилизирует. Неценные вещи (одежда, обувь, предметы ежедневного пользования и т.д.) хранятся в течение 7 дней после выезда Гостя. Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат хранению и подлежат утилизации. Открытые индивидуальные косметические средства хранению не подлежат и подлежат утилизации.

8.20. Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем контактными данными.

8.21. Исполнитель может при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.

8.22. По истечении установленного срока хранения забытые Потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации.

8.23. Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, выявленных технических проблем в номере, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами и в случаях, если есть основания полагать, что Гостю необходима скорая медицинская помощь.

8.24. Гости могут оставить свои личные вещи в багажной комнате бесплатно не больше чем на 6 часов. Более длительный срок хранения оговаривается по индивидуальному запросу, стоимость определяется тарифами, утверждёнными Администрацией Гостиницы.

8.25. При отсутствии Гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчётного часа) Администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере. Имущество может быть перенесено в другое помещение по решению Администрации Гостиницы.

8.26. В случае возникновения жалоб со стороны Гостей Администрация Гостиницы принимает все возможные меры для урегулирования конфликта.

9. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Потребитель обязан:

9.1. Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами.

9.2. Соблюдать правила пожарной безопасности и правила пользования электрическими приборами.

9.3. Уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы.

9.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

9.5. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы.

9.6. Уходя из номера, закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.

9.7. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

9.8. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы их служебных обязанностей.



- 9.9. Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Гостиницы.
- 9.10. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы.
- 9.11. При обнаружении каких-либо неполадок в системах номера, а также плохо закреплённых розеток или выключателей, возникновения искрения в электроприборах незамедлительно сообщить в Службу приёма и размещения.
- 9.12. Незамедлительно сообщить сотрудникам Гостиницы о любой аварийной ситуации, которая может повлечь за собой причинение какого-либо ущерба.
- 9.13. В течение часа после заселения в номер Гость вправе заявить администратору Службы приёма и размещения об обнаруженных им повреждениях предметов оснащения, комплектации и отделки номера. При отсутствии указанного заявления и обнаружении Администрацией Гостиницы при выезде Гостя порчи, утраты или повреждения имущества Гостиницы Гость обязан возместить причинённый ущерб. В случае причинения ущерба имуществу Гостиницы составляется акт о порче имущества. Размер ущерба определяется по тарифам, установленным Администрацией Гостиницы, либо, при отсутствии в прейскуранте повреждённого имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью утраченного/повреждённого имущества, действующей на момент возмещения ущерба.
- 9.14. Гость несёт ответственность за нанесение материального ущерба имуществу Гостиницы в размере, установленном прейскурантом, утверждённым Администрацией на момент предъявления требования, а также за ущерб, причинённый жизни, здоровью персонала, нарушение правил о запрете курения. Ущерб возмещается на месте до выезда Гостя.
- Потребителю запрещается:
- 9.15. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем.
- 9.16. Оставлять посторонних лиц в номере в своё отсутствие, а также передавать посторонним лицам ключ от номера.
- 9.17. Курить в номерах и иных помещениях Гостиницы.
- 9.18. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.
- 9.19. Использовать свечи и пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.).
- 9.20. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.
- 9.21. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы.
- 9.22. Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки и т.д.
- 9.23. Засорять места общего пользования.



9.24. Использовать открытый огонь.

9.25. Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Гостиницы, а также заниматься какой-либо предпринимательской деятельностью.

9.26. Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других Потребителей. С 23:00 до 07:00 пользование телевизорами и другими громкоговорящими устройствами допускается при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя другихGuestей.

9.27. Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.

9.28. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.

9.29. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Гостиницы (лобби, холл).

9.30. В целях обеспечения сохранности имущества, предотвращения попадания осадков, пыли и насекомых, а также поддержания корректной работы системы климат-контроля (кондиционирования/отопления) при покидании номера необходимо плотно закрывать балконные двери и окна. Администрация не несёт материальной ответственности за ущерб, причинённый личным вещам Гостя (включая порчу от дождя, ветра или посторонних лиц), оставленным на балконе или в номере при открытой балконной двери.

9.31. Бегать по коридорам, лестницам и лифтовым холлам запрещено.

9.32. Дети не должны находиться в лифте без сопровождения взрослых.

Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

10. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ

Размещение с домашними животными в Гостинице осуществляется только по предварительному согласованию с Администрацией Гостиницы. Гость обязан при бронировании или до заезда уведомить Гостиницу о породе, росте и массе животного, а также предоставить действующий ветеринарный паспорт с отметками о прививках или ветеринарную справку. Решение о возможности размещения с домашним животным принимает Гостиница в каждом конкретном случае.

10.1. Запрещено проживание с дикими, сельскохозяйственными и экзотическими животными, а также с животными, которые могут представлять угрозу для здоровья или безопасности другихGuestей и персонала Гостиницы.

10.2. В одном номере допускается проживание не более двух домашних животных.

10.3. Гости, размещающиеся с домашними животными, обязаны соблюдать санитарно-гигиенические нормы в номере, холле и на всей территории Гостиницы.

10.4. На время проведения уборки в номере Гость обязан обеспечить нахождение животного в контейнере/клетке либо в наморднике и на поводке под контролем хозяина. В



случае невыполнения данного требования уборка номера не производится из соображений безопасности персонала Гостиницы и животного.

10.5. Если животное остаётся в номере без присмотра, Гость обязан уведомить об этом дежурного администратора и разместить на ручке двери номера табличку «Животное в номере».

Гостям запрещается:

10.6. Нахождение и выгул животных на территории Гостиницы без поводка и намордника (для пород, требующих намордника согласно законодательству РФ) либо вне контейнера/клетки.

10.7. Оставлять домашнее животное без присмотра в коридоре, холле и других местах общего пользования Гостиницы.

10.8. Использовать посуду, столовые приборы и иное имущество Гостиницы для кормления и поения животных.

10.9. Вычёсывать шерсть животных в номерах, местах общего пользования и на прилегающей территории Гостиницы.

10.10. Использовать душевые кабины и ванны комнаты для мытья животных.

10.11. Использовать полотенца, простыни, покрывала и другие текстильные изделия Гостиницы для вытирания, подстилки или ухода за животными.

10.12. Препятствовать доступу сотрудников Гостиницы в номер для проведения уборки, осмотра технического состояния и ремонтных работ.

Гостиница вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор с Гостем и выселить Гостя без возврата стоимости проживания в следующих случаях:

10.13. Нарушения Гостем настоящих Правил проживания с домашними животными.

10.14. Агрессивного или шумного поведения животного в номере, холле или на территории Гостиницы, создающего угрозу для окружающих.

10.15. Систематических жалоб со стороны других Гостей на действия животного или его хозяина, а также в случае, если животное препятствует выполнению персоналом своих служебных обязанностей.

Дополнительная плата и депозит:

10.16. При заселении с домашним животным Гость обязан внести гарантийный депозит в размере 15 000 (Пятнадцать тысяч) рублей за каждого питомца. Депозит вносится для покрытия возможных рисков причинения ущерба имуществу Гостиницы. Депозит подлежит возврату Гостю при выезде при условии отсутствия ущерба имуществу Гостиницы.

10.17. По выезду Гостя с животным взимается плата за проведение гипоаллергенной уборки номера в размере 5 000 (Пять тысяч) рублей. Указанная плата не подлежит возврату и взимается независимо от состояния номера.

Ответственность:

Вся ответственность за домашнее животное, его поведение, а также за возможное причинение ущерба имуществу Гостиницы, имуществу и здоровью третьих лиц



полностью возлагается на Гостя (хозяина животного). В случае причинения такого ущерба Гость обязан возместить его в полном объеме, включая стоимость восстановительного ремонта, замены имущества и иные документально подтвержденные расходы Гостиницы.

Отказ в размещении:

Гостиница оставляет за собой право отказать Гостю в размещении с домашним животным без объяснения причин, а также отказать в повторном размещении Гостю, который ранее допускал нарушения настоящих Правил проживания с домашними животными.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ

11.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору Исполнитель несёт перед Заказчиком (Потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации. Вред, причинённый жизни или здоровью Потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям Договора, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.2. Потребитель несёт ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

