

**ФОРМА ДОГОВОРА  
ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ НА ОКАЗАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ № 1**

п. Соловецкий

01 января 2025 года

Настоящий Договор публичный оферты адресован неопределенному кругу лиц с официальным публичным предложением заключить договор об оказании гостиничных услуг в соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения Вами действий, предусмотренных в Оферте и означающих Ваше безоговорочное присоединение ко всем условиям Оферты без каких-либо изъятий или ограничений.

**Определения, используемые в настоящем договоре**

В целях настоящей оферты нижеприведенные термины и определения используются в следующем из значений:

**Договор** – соглашение между Потребителем/Заказчиком и Исполнителем об оказании гостиничных и иных дополнительных услуг, которое заключается посредством Акцепта (оплаты настоящих услуг) Оферты;

**Оферта** – настоящий документ, представляющий собой предложение о заключении сделки, в котором изложены существенные условия договора, адресованное неограниченному кругу лиц. Если Потребитель/Заказчик принимает оферту (выражает согласие и акцептирует её), это означает заключение между сторонами предложенного договора на оговоренных в оферте условиях. Фактом, подтверждающим принятие настоящей оферты и заключение договора со стороны Потребителя/Заказчика услуг, является ее акцептирование, а именно: оплата услуг Исполнителя.

**Акцепт оферты** – полное и безоговорочное принятие Потребителем/Заказчиком оферты путем оплаты услуг, оказываемых Исполнителем по настоящему договору. Акцепт оферты создает договор;

**Услуги Исполнителя** – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие дополнительные услуги, перечень которых определяется Исполнителем (далее - услуги).

**Гостиница** – имущественный комплекс (здание, сооружение, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных и иных дополнительных услуг.

**Заказчик/Потребитель** – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее / приобретающее / использующее гостиничные и иные дополнительные услуги Исполнителя исключительно для личных нужд и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также осуществляющий оплату услуг (акцепт оферты).

**Исполнитель/Гостиница** – организация, предоставляющая Потребителю/Заказчику гостиничные и иные дополнительные услуги, а также самостоятельно устанавливающая правила проживания в гостинице и пользования услугами, не противоречащие действующему Законодательству Российской Федерации;

**Цена номера (цена места в номере)** – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, которая устанавливается Исполнителем одинаковой для всех, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами Исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ,

для отдельных категорий Потребителя/Заказчика.

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АРТЕЛЬ 29»**, в лице директора Иванова Виктора Николаевича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», заключает настоящий Договор с Потребителем/Заказчиком услуг, именуемым в дальнейшем «Заказчик».

Настоящая публичная оферта на оказание гостиничных услуг является **Договором предоставления гостиничных услуг в гостиницах: «Соловецкая слобода»**, расположенной по адресу: 164070, Архангельская обл., Приморский район, п. Соловецкий, ул. Заозерная, 17А и «Соловки Отель», расположенной по адресу: 164070, Архангельская обл., Приморский район, п. Соловецкий, ул. Заозерная, 26 (далее - Гостиница), заключается путем **акцепта публичной оферты на оказание гостиничных и иных услуг (далее - Оферта)** и регламентирует порядок предоставления услуг и обязательства, возникающие в связи с этим между Исполнителем и Заказчиком.

Текст настоящей оферты размещен на официальном сайте Исполнителя [www.visit-solovki.ru](http://www.visit-solovki.ru).

Неотъемлемой частью настоящей оферты являются **Правила проживания в гостиницах «Соловецкая слобода» и «Соловки Отель», утвержденные приказом директора**, согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», размещенные на официальном сайте гостиниц.

Качество предоставляемых гостиницей «Соловецкая слобода» услуг соответствует категории "БЕЗ ЗВЕЗД". Сведения о присвоении гостинице категории: Свидетельство о присвоении гостинице категории № 78/А010-00130-77/01281565/196-2024 от 27 ноября 2024 г., выданное на основании решения аккредитованной организации ООО «Ассоциация экспертов туристской индустрии», срок действия до 26 ноября 2027 г.

Качество предоставляемых гостиницей «Соловки Отель» услуг соответствует категории «БЕЗ ЗВЕЗД». Сведения о присвоении гостинице категории: Свидетельство о присвоении гостинице категории № 78/А010-00130-77/01281565/198-2024 от 27 ноября 2024 г., выданное на основании решения аккредитованной организации ООО «Ассоциация экспертов туристской индустрии», срок действия до 26 ноября 2027 г.

Услуги по предоставлению питания осуществляются на основании Агентского договора от 20.08.2024 г. на организацию питания гостей, заключенного между Исполнителем и Обществом с ограниченной ответственностью «ПК «Гефест».

## **1. Предмет оферты**

1.1. Предметом настоящей оферты является предоставление Заказчику комплекса услуг по размещению и питанию на условиях данной оферты и в соответствии с тарифными пакетами, опубликованными на сайте [www.visit-solovki.ru](http://www.visit-solovki.ru)

1.2. **Под гостиничными услугами** понимается предоставление Заказчику услуг по размещению в гостинице, а также иных дополнительных услуг. **Под иными дополнительными услугами** понимается: услуги, информация о которых содержится в информационной папке на стойке регистрации.

1.3. Исполнитель оказывает услуги в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»).

Федерации»).

1.4. **Оплата услуг Исполнителя, является акцептом** настоящей оферты, что равносильно заключению между Исполнителем и Заказчиком договора на оказание гостиничных услуг, предусмотренного пунктом 12 раздела «III. Заключение и изменение договора» **Постановления Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»**), на условиях, изложенных в настоящей оферте. Для юридических лиц акцептом настоящей оферты будет являться оплата счета, выставленного Гостиницей на оказание гостиничных услуг.

## **2. Права и обязанности сторон**

### **2.1. Заказчик вправе:**

2.1.1. Ознакомиться с **Правилами проживания в гостиницах «Соловецкая слобода» и «Соловки Отель» (Приложение № 1).**

2.1.2. Отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Исполнителю всех фактически понесенных им расходов.

2.1.3. Расторгнуть Договор в одностороннем порядке и потребовать возврата уплаченных денежных средств в размере 100%, предварительно уведомив об этом Исполнителя не менее чем за 10 (Десять) дней до даты заезда, не считая дня заезда.

### **2.2. Исполнитель вправе:**

2.2.1. Требовать от Заказчика соблюдать все процедуры заказа и бронирования услуг.

2.2.2. В случае полного согласия с условиями оферты, требовать от Заказчика оплаты услуг (акцепта настоящей оферты). Без акцепта (без оплаты) отказать Заказчику в предоставлении услуг.

2.2.3. Предоставлять Заказчику полную информацию о гостинице, об услугах, а также о способах оплаты.

2.2.4. Требовать от Заказчика соблюдения **Правил проживания в гостиницах «Соловецкая слобода» и «Соловки Отель» (Приложение № 1).**

2.2.5. Использовать третьих лиц для оказания иных дополнительных услуг.

2.2.6. В одностороннем порядке отказаться от исполнения оферты, если Заказчик нарушает ее условия. При данных обстоятельствах Заказчик обязан возместить Исполнителю фактически понесенные им расходы.

2.2.7. Отказать в поселении Заказчику, находящемуся в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения.

### **2.3. Заказчик обязан:**

2.3.1. В случае согласия с условиями настоящей оферты, оплатить услуги Исполнителя.

2.3.2. Ознакомиться и соблюдать Внутренние правила приема и проживания в Гостинице (**Приложение № 1**), а также порядок расчетов за услуги Исполнителя.

2.3.3. Указывать актуальную контактную и персональную информацию при регистрации и оформлении заказа.

2.3.4. Указать и проверить при заказе корректность всех необходимых данных для оформления заказа. В случае, когда Заказчик отказался предоставить необходимые данные или данные оказались недостоверными, Исполнитель вправе отказать в оформлении заказа.

2.3.5. Своевременно оплачивать услуги Исполнителя.

2.3.5.

## **2.4. Исполнитель обязан:**

- 2.4.1. Предоставить Заказчику необходимую информацию для оформления заказа.
- 2.4.2. Принять оплату услуг от Заказчика (акцепт настоящей оферты).
- 2.4.3. Своевременно реагировать на просьбы Заказчика с учетом возможностей персонала гостиниц.
- 2.4.4. Соблюдать конфиденциальность предоставляемой ему информации.
- 2.4.5. Своевременно и качественно оказывать услуги в соответствии с условиями настоящего Договора и с внутренними правилами проживания в гостинице.
- 2.4.6. Выдать Заказчику документы о стоимости, оплате и сроках проживания.

## **3. Порядок расчетов.**

- 3.1. При бронировании гостиничных услуг в соответствии с выбранным тарифом Заказчик соглашается с условием и сроками оплаты услуг по данному Тарифу.
- 3.2. Изменение Исполнителем тарифов на услуги влечет за собой изменение цен на услуги, оговоренные в п. 3.1. настоящей оферты с момента начала действия новых тарифов. При этом ранее принятые и подтвержденные заявки Заказчика оплачиваются по ценам, действовавшим на момент их подтверждения.
- 3.3. Иные дополнительные услуги оплачиваются Заказчиком, отдельно согласно действующим на этот момент тарифам Исполнителя.
- 3.4. Все расчеты между Сторонами производятся в рублях.
- 3.5. Исполнитель находится на упрощенной системе налогообложения и не является плательщиком НДС.

## **4. Ответственность сторон.**

- 4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящей оферте Исполнитель и Заказчик несут ответственность в порядке и размерах, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 4.2. Материальный ущерб, возникший в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя, нанесенный Заказчиком, должен быть возмещен Заказчиком в полном объеме, согласно тарифам Исполнителя, на основании составленного акта и выставленного счета на оплату.
- 4.3. В случае нарушения Заказчиком требований Федерального Закона № 15-ФЗ от 23.02.2013 года «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Заказчик, в соответствии с тарифами Исполнителя, обязан возместить Исполнителю расходы, связанные с обработкой номера от воздействия табачного и иного дыма согласно прейскуранту цен Исполнителя.
- 4.4. Принимая во внимание, что между Заказчиком и Исполнителем могут возникнуть денежные обязательства в ходе исполнения настоящей оферты, у Заказчика и Исполнителя отсутствует право на получение процентов на сумму долга за период пользования денежными средствами (законных процентов). Положение гражданского законодательства о законных процентах (ст. 317.1 ГК РФ) носит диспозитивный характер.
- 4.5. Заказчик несет ответственность:
  - в случае несвоевременного отказа от **гарантированного** бронирования (менее чем за 10 дней), опоздания или незаезда Заказчика, с него взимается плата в размере неустойки за фактический простой номера (места в номере), то есть за 1 (одни) сутки.
- 4.6. Исполнитель не несет ответственность за несоответствие фактически предоставленных

услуг субъективным ожиданиям и представлениям Заказчика о таких услугах.

4.7. Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по Договору, если докажут, что таковое оказалось невозможным вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при существенных условиях обстоятельств. Наступление обстоятельств непреодолимой силы должно быть подтверждено официальным документом компетентного органа, в противном случае оно не является основанием для освобождения от ответственности.

**4.8. В случае досрочного выезда Заказчика возврат стоимости полученных услуг осуществляется за минусом вынужденного простоя номера, равной суточной стоимости проживания в номере соответствующей категории.**

4.8.1. В случае вынужденного выезда Заказчика ранее срока, указанного и подтвержденного в заявке, (по причине болезни, смерти туристов, его близких родственников и т.п.) плата за вынужденный простой не взимается, при предъявлении подтверждающего документа/справки, выданной уполномоченной организацией и заверенной печатью и подписью уполномоченного органа и ответственного лица.

В этом случае подтверждающими документами могут быть: больничные листы (листки нетрудоспособности), выписки из лечебного учреждения (стационара) с датами госпитализации, справки на бланках лечебных учреждений, заверенные печатью и подписью ответственных лиц (главного врача / зав. отделением / лечащего врача), а также печатью медицинского учреждения, в оттиске которой должно быть полное наименование мед. организации. При этом указанные в справках даты лечения/госпитализации должны включать дату заезда. Если речь идет о болезни члена семьи/близкого родственника, то дополнительно прикладываются документы, подтверждающие родство. Документами, подтверждающими родство, является документ (или набор документов), позволяющий однозначно установить требуемые родственные связи. Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками - дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры, родители супруга (супруги). Исполнитель при оформлении вынужденного возврата не принимает медицинские документы, не соответствующие вышеуказанным требованиям. Возвраты по причине смерти Заказчика, члена его семьи или близкого родственника, наступившей до даты заезда производятся на основании копии подтверждающих документов: свидетельства о смерти и документов, подтверждающих родство (если речь идет о смерти члена семьи/близкого родственника).

4.8. Особенности отмены либо переноса сроков гарантированного бронирования в Гостинице, а также исполнение, изменение и расторжение договора о реализации услуг Исполнителя, в период действия на территории Российской Федерации неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановки могут регулироваться отдельными законодательными актами Правительства Российской Федерации и/или Правительства Архангельской области.

## **5. Срок действия договора.**

5.1. Настоящая оферта вступает в силу с момента оплаты счета, что является полным и безоговорочным акцептом условий настоящей оферты со стороны Заказчика. С момента полного и безоговорочного акцепта настоящей оферты Заказчик становится Стороной по Договору.

5.2. Настоящая оферта заключается на неопределенный срок.

5.3. Заказчик признает тот факт, что любые изменения в оферте, происходящие после ее

акцепта между Заказчиком и Исполнителем, являются действительными, и эти изменения в рамках соглашения вступают в силу одновременно с теми же изменениями в оферте.

5.4. Исполнитель оставляет за собой право досрочного расторжения оферты в случае нарушения Заказчиком ее условий.

#### **6. Обеспечение конфиденциальности информации**

6.1. Заказчик, акцептируя настоящую оферту, подтверждает свое согласие на обработку персональных данных (любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, в том числе посредством электронно-коммуникационной сети Интернет, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение) извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных) ООО «Артель 29» 164500, г. Северодвинск, ул. Карла Маркса, д. 5А, офис 410 (далее-Оператор), включающих фамилию, имя, отчество, дату рождения, возраст, адрес регистрации по месту жительства, паспортные данные (серия и номер паспорта, кем выдан, дата выдачи) контактный телефон, сведения о составе семьи, цель визита и период пребывания на объекте размещения. Согласие действует в течение 3 лет со дня акцепта и может быть отозвано субъектом персональных данных в любое время, а также принимает на себя обязательства по обеспечению необходимого порядка доступа к работе с конфиденциальной информацией, в соответствии с требованиями Федерального законодательства (Федеральные законы от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ).

6.2. Обработка персональных данных Исполнителем в интересах Заказчика заключается в получении, систематизации, накоплении, хранении, использовании, распространении, обезличивании, блокировании, уничтожении и в защите от несанкционированного доступа персональных данных Заказчика. Согласие на обработку персональных данных не требуется, поскольку обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения настоящей оферты, одной из сторон которого является субъект персональных данных — Заказчик.

6.3. По окончании оказания гостиничных и иных дополнительных услуг Стороны обеспечивают надлежащее хранение ставшей им известной в процессе выполнения договорных обязательств конфиденциальной информации о существующей системе организационно-правовых и режимных мер защиты персональных данных и иных сведений ограниченного распространения в течение срока, предусмотренного законодательством, и уничтожают ее по истечении надобности установленным порядком.

#### **7. Заключительные положения**

7.1. Во всем, что не нашло отражения в положениях настоящего Договора, Стороны руководствуются законодательством РФ, а так же региональных и муниципальных органов власти Архангельской области.

7.1. Стороны обязаны принимать меры для разрешения разногласий во внесудебном порядке путем проведения переговоров.

7.2. В случае не достижения согласия, споры и разногласия, возникающие в ходе исполнения, изменения, расторжения настоящего Договора подлежат рассмотрению в Арбитражном суде Архангельской области.

7.3. Стороны безоговорочно соглашаются считать реквизитами Заказчика информацию, указанную им при оформлении бронирования по телефону, через электронную почту Исполнителя и/или интернет-ресурсы.

7.4. Для внесения изменений в оформленное бронирование либо его отмены Заказчику необходимо связаться с Исполнителем посредством контактного номера телефона или электронного адреса, указанных при бронировании.

**Приложение:** Правила проживания в гостиницах «Соловецкая слобода» и «Соловки Отель».

**Исполнитель: ООО «Артель 29»**

ИНН 2902082380, КПП 290201001

ОГРН 1162901052984

Юридический адрес: 164070, Архангельская обл.,

Приморский район, п. Соловецкий,

ул. Заозерная 17 А

Почтовый адрес: 163072, г. Архангельск.

Ул. Гагарина, д. 14, корп. 1, кв. 2

Р/С 407 028 103 264 700 000 80

в Филиале «Центральный» Банка ВТБ (ПАО)

К/С 301 018 101 452 500 004 11

БИК 044525411

Телефоны отдела бронирования:

+7 911 590 9270, +7 921 080 1863

Эл. почта отдела бронирования:

[book@visit-solovki.ru](mailto:book@visit-solovki.ru)

Директор «ООО Артель 29»



Иванов В.Н.

Приложение № 1 к Договору публичной оферты  
на оказание гостиничных услуг № 1 от 01.01.2025



УТВЕРЖДАЮ  
директор ООО «Артель 29»  
Иванов В.Н.  
от 01.01.2025 г.

**Правила проживания и пользования гостиничными услугами  
в гостиницах «Соловецкая слобода» и «Соловки Отель»  
(ООО «Артель 29»)**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. ООО «Артель 29» - ИНН 2902082380, ОГРН 1162901052984 – является Исполнителем, предоставляющим гостиничные услуги.
2. Настоящие Правила проживания в гостиницах ООО «Артель 29» (далее – Гостиницы) разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853 с изменениями и дополнениями от 01 апреля 2021 г., Постановлением Правительства России № 519, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" и Законом РФ № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных»
3. Гостиницы предназначены для временного проживания граждан и оказания услуг, сопутствующих проживанию. Качество предоставляемых Гостиницами услуг соответствует категориям:

«Соловецкая слобода» - «БЕЗ ЗВЕЗД», Свидетельство о присвоении гостинице категории № 78/A010-00130-77/01281565/196-2024 от 27 ноября 2024 г., выданное на основании решения аккредитованной организации ООО «Ассоциация экспертов туристской индустрии», срок действия до 26 ноября 2027 г. Адрес гостиницы: 164070, Архангельская обл., п. Соловецкий, ул. Заозерная, д. 17А

«Соловки Отель» - «БЕЗ ЗВЕЗД», Свидетельство о присвоении гостинице категории № 78/A010-00130-77/01281565/198-2024 от 27 ноября 2024 г., выданное на основании решения аккредитованной организации ООО «Ассоциация экспертов туристской индустрии», срок действия до 26 ноября 2027 г. Адрес гостиницы: 164070, Архангельская обл., п. Соловецкий, ул. Заозерная, д. 26.

4. Настоящие Правила регулируют отношения между Гостиницей и Потребителем услуг (далее – Гость).
5. Выполнение настоящих Правил обязательно как для Гостей, так и для персонала Гостиниц.
6. Администрация Гостиниц оставляет за собой право взыскать с Гостей возмещение ущерба или выселить за грубое нарушение Правил и неподчинение законным требованиям администрации.
6. Информация о действующих тарифах на размещение, опубликована на сайте Гостиничного комплекса [www.visit-solovki.ru](http://www.visit-solovki.ru).



## 2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ, ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ

1. Гостиницы предназначены для временного проживания граждан.
2. Режим работы Гостиниц – круглосуточно.
3. Расчетный час в Гостиницах – 10:00 по местному времени, время заселения – 13:00.
4. Предоставление номера ранее 13:00 осуществляется только при наличии в Гостинице свободных номеров, готовых к заселению.
  - 4.1. Продление номера после 10:00 осуществляется только по предварительному согласованию с администратором Гостиницы при наличии свободных номеров и за дополнительную плату, которая рассчитывается администратором Гостиницы исходя из количества часов и существующих тарифов.
  - 4.2. При несогласованном позднем освобождении номера, который планируется под следующий заезд гостей, с гостей, нарушивших правила проживания в гостинице, взимается плата за количество часов нахождения в номере после расчетного часа с учетом времени, требуемого на уборку номера (не менее 30 минут) из расчета 1500 руб/час. При этом неполный час округляется до полного в большую сторону.
5. Плата за проживание в Гостиницах взимается в соответствии с расчетным часом Гостиницы, настоящими Правилами и действующим Прейскурантом. Прейскурант находится на стойке регистрации.
6. При размещении Гостя с 00 часов 00 минут до установленного расчетного часа (10:00 текущих суток) плата за проживание взимается в размере  $\frac{1}{2}$  от стоимости суток выбранной категории номера (согласно п.27 «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» утвержденных Постановлением Правительства от 18 ноября 2020 г. № 1853).
7. Для регистрации Гостя в Гостиницах, оформления установленного образца Гость предоставляет в службу приема и размещения, следующие документы, удостоверяющие его личность, оформленные в установленном порядке:
  - 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.

8. Регистрация Гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

9. Регистрация в Гостинице 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), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних граждан.

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).

10. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ». Номер в Гостинице для иностранных граждан предоставляется на основании – гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами). Размещение иностранных граждан по их прибытии производится в пределах срока действия визы или миграционной карты.

11. Администрация Гостиниц имеет право отказать в размещении лицам:

- не предоставившим документов, удостоверяющих личность;
- не согласным с условиями размещения/проживания в гостинице;
- с животными;
- нарушающим общественный порядок;
- находящимся в состоянии алкогольного/наркотического опьянения.

12. При регистрации и заселении Гостя оплата гостиничных услуг должна быть произведена в полном объеме. При выезде из Гостиницы, Гость производит полный расчет за предоставленные дополнительные платные услуги.

13. По просьбе Гостя посторонние лица могут находиться в Гостиницах с 8:00 до 23:00, но в случае, если остаются после 23:01 они должны быть зарегистрированы в службе приема и размещения и должны оплатить проживание.
14. Гость возмещает ущерб, причиненный гостинице, согласно стоимости, прописанной в утвержденном Прейскуранте, который находится на стойке регистрации.
15. При заказе дополнительных услуг Гость вносит полную предоплату за все требуемые услуги.
16. За утерю ключа от номера Гость обязан возместить ущерб, причиненный Гостиницею в соответствии с утвержденным прейскурантом Гостиниц.
- 17. Курение во всех номерах Гостиниц строго запрещено.** Гость обязан возместить убытки, причиненные последствиями курения в соответствии с утвержденным прейскурантом Гостиницы. Средства идут на возмещение расходов по уборке, очистке содержимого комнаты и воздуха от запаха дыма.
18. В день отъезда Гость обязан освободить номер до расчётного часа (до 10:00 текущих суток). Продление проживания производится только при отсутствии следующего бронирования на данный номер. При наличии свободных номеров в Гостинице, Гостю может быть предоставлен другой номер.
19. Передача ключа от номера администратору Гостиницы производится после проверки номера горничной.
20. Обнаруженные забытые вещи после выезда Гостя (после сдачи номера и ключа), Гостиница хранит в течение 6 месяцев. При обнаружении забытых вещей составляется Акт и производится соответствующая запись в «Журнале забытых вещей». Получить вещи можно только при предъявлении паспорта в течение 6 месяцев. После окончания срока хранения вещь утилизируется.
21. В случае отсутствия Гостя по месту проживания, по истечении оплаченного срока проживания более часа, вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащем освобождению, помещаются Гостиницей на хранение в пригодное для этих целей помещение. Выемка вещей из номера происходит в присутствии комиссии (не менее 3 человек – работников Гостиницы), при этом составляется Опись имущества, с указанием даты, времени, фамилий членов комиссии и их подписями. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Гостиницы располагает его контактами, и Гость находится на связи.
22. Дополнительные платные услуги в Гостинице оказываются в соответствии с утверждённым Прейскурантом. Вся информация о дополнительных услугах и действующих ценах находится на стойке Администратора Гостиницы.
23. Гостиница не несёт ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической, тепловой энергии, водоснабжения).
24. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего Порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
25. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Гостиницы в случаях нарушения Правил проживания, проявление со

стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности, здоровью и имуществу других лиц.

26. Гостиница не несёт ответственность за утрату денег, валюты, ценных бумаг, банковских и телефонных карт, ювелирных изделий и других ценностей.

27. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории и в помещении Гостиницы (за исключением гостевых комнат) систем видеонаблюдения.

28. Книга отзывов и предложений находится у Администратора и выдаётся по первой просьбе Гостя, кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии. Порядок проживания в Гостиницах разработан на основе Закона РФ «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утверждённых Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020 г.

### **3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ, АННУЛЯЦИИ**

1. В Гостиницах следующие виды подтвержденных бронирований:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиницы ожидают Гостя до 10 часов дня, следующего за днем запланированного заезда. Бронирование гарантируется путем предоплаты как минимум первых суток проживания. Оплата производится после получения подтверждения бронирования от Гостиницы. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиницы ожидают Гостя до 18 часов, в день заезда, после чего договор прекращается. Оплата при негарантированном бронировании производится Гостем по прибытии в Гостиницу у стойки регистрации.

2. Бронирование осуществляется при наличии возможности размещения/оказания услуги, а также при условии предоставления Гостем необходимой для этого информации (контактную информацию для связи, количество человек, их ФИО и гражданство; дату и время заезда, выезда; количество и категория номеров; вид оплаты; дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание) и его согласия с тарифами и правилами бронирования/размещения/предоставления услуг в Гостиницах.

3. Бронирование считается завершенным лишь после получения Гостем от Гостиницы подтверждения бронирования с номером бронирования.

4. Плата за бронирование не взимается.

5. Гостиницы вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

6. При последующем изменении заявки на бронирование Гость предоставляет Гостинице сведения не позднее, чем за сутки до момента поселения. При размещении большего количества человек, чем указано в предварительной заявке, администрация Гостиниц не гарантирует наличие возможности предоставления мест.

7. Гость вправе аннулировать заявку путём обращения в отдел бронирования в письменной форме, а также путем непосредственного обращения в службу размещения не позднее, чем за 10 суток до момента поселения, не считая дня заезда.

8. В случае своевременной аннуляции заявки, возврат денежных средств осуществляется после письменного обращения Гостя. В заявлении на возврат необходимо указывать номер бронирования, название Гостиницы и реквизиты для перечисления денежных средств. Реквизиты необходимо указывать те, с которых был осуществлен предварительный платеж.

9. Гость вправе в любое время отказаться от услуг Размещения в Гостиницах при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ**

Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 и 2 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

Гость обязан:

- соблюдать установленные в Гостиницах Правила проживания;
- своевременно и полностью оплачивать предоставленные Гостиницами услуги. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости услуг, оказанных Гостиницами, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при выезде из Гостиниц произвести окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, и сдать номер горничной и ключ от номера администратору службы приема и размещения;
- не беспокоить других проживающих, соблюдать тишину и общественный порядок;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту в номере и других помещениях Гостиниц;
- строго соблюдать правила пожарной и электробезопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- в случае возгорания и неисправности электроприборов в номере немедленно сообщать об этом администратору или любому сотруднику Гостиницы;
- уходя из номера, закрывать окна, водопроводные краны, выключать свет, телевизор, фен и другие электроприборы;
- в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы возместить стоимость нанесённого Гостинице ущерба, согласно действующему Прейскуранту на порчу Гостиничного имущества (Прейскурант находится у администратора гостиницы), в соответствии с законодательством РФ, а также нести ответственность за иные нарушения. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах.

Гостю запрещается:

- передавать посторонним лицам ключи от номера, оставлять в номере посторонних лиц в своё отсутствие;
- размещать в номере посторонних лиц после 23:01 без регистрации и оплаты их пребывания;
- размещаться в номерах и пребывать на территории с животными, птицами, рептилиями;
- уносить из Гостиницы ключ от номера;

- приносить на территорию Гостиниц и хранить в номере оружие, громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, химические и радиоактивные вещества, ртуть и т.п.;
- использовать в номере электронагревательные приборы (электроплитки, мультиварки и т.д.), кроме гостиничных, самовольно подключать телефонные устройства, факсы и другие средства связи;
- регулировать системы отопления и центрального кондиционирования;
- нарушать общепризнанные нормы поведения, в том числе находиться на территории Гостиниц в состоянии наркотического, токсичного и алкогольного опьянения;
- проявлять агрессию или совершать действия, угрожающие безопасности и здоровью людей или их имущества;
- причинять ущерб имуществу Гостиницы;
- загрязнять территорию Гостиницы, для сбора мусора предназначены урны;
- перенастраивать телевизоры, пульты;
- перемещать мебель и оборудование в номере и вне его.

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

1. Гостиницы обязаны информироватьGuests при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, о форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление Гостям дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.
2. Гостиницы обязаны обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания, правилах противопожарной безопасности и правилах пользования электробытовыми приборами.
3. Гостиницы предоставляют Гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
  - доступ к беспроводному Интернету;
  - вызов такси;
  - доставка в номер корреспонденции;
  - побудка к определенному времени;
  - выдача швейных принадлежностей;
  - предоставление кипятка;
  - предоставление медицинской аптечки (находится у администратора гостиницы);
  - вызов скорой помощи и других специальных служб;
  - предоставление справочной информации.
4. Гостиницы вправе произвести замену предоставленного Гостю номера и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.
5. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.
6. В случае грубого нарушения Правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Гостиниц имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Гостиницах с

обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

7. Гостиницы обеспечивают сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Гостиницах и условий настоящих Правил. В случае обнаружения забытых вещей Гостиницы принимают все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.

8. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей, не сданных на хранение, Гостиницы ответственности не несут.

10. Гостиницы не несут ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиниц.

11. Гостиницы обеспечивают полное соответствие качества предлагаемых Гостям услуг нормам СЭС, другим нормативным актам.

12. Гостиницы обязуются своевременно реагировать на просьбы Гостя об устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиниц.

## **6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

1. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы приема и размещения и выдается по первому требованию Гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.

2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Гостиниц, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

4. По всем не рассмотренным в Настоящих правилах вопросам Администрация Гостиниц руководствуется законами и нормами Российской Федерации.