



ПРАВИЛА
предоставления гостиничных услуг
ООО «Машук»

I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 г. и 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 регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг.

Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг между заказчиком (потребителем) и юридическим лицом (далее исполнитель — общество с ограниченной ответственностью «Машук»).

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:
«бронирование» - закрепление за потребителем номера (отдельного места в многоместном номере) в средстве размещения на условиях, определенных заявкой заказчика (потребителя) (далее - заявка), и подтверждение этой заявки со стороны исполнителя;

«время выезда» (расчётный час) — время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

«время заезда» - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

«заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги для потребителя;

«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;

«средство размещения» - имущественный комплекс, включающий в себя здание, участок земли, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц;

«номер» - изолированное помещение в средстве размещения, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц;

«услуги средства размещения» - гостиничные услуги, услуги иных средств размещения, включающие в себя комплекс услуг по предоставлению физическим лицам мест для

временного проживания в средстве размещения, а также иные услуги по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц;

«цена размещения» - стоимость временного проживания в номере (на отдельном месте в многоместном номере) и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых потребителям, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации средств размещения, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», в зависимости от вида и категории средства размещения.

3. Требования к услугам средства размещения, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора и не должны противоречить требованиям, установленным федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

4. Цена размещения устанавливается одинаковой для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий потребителей.

5. Предоставление гостиничных услуг сведения о котором не включены в реестр классифицированных средств размещения, запрещается.

6. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в средстве размещения и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

7. Настоящие Правила в доступной форме доводятся исполнителем до сведения заказчика (потребителя).

Информация о порядке проживания в средстве размещения и пользования гостиничными услугами, включая настоящие Правила, Правила противопожарной безопасности, Правила пользования электробытовыми приборами, сведения об исполнителе гостиничных услуг размещена на информационном стенде средстве размещения и в информационной папке в службе приёма и размещения, а также на официальном сайте исполнителя (ООО «Машук»).

Настоящие Правила о предоставлении гостиничных услуг ООО «Машук» являются локальным нормативным документом обязательным как для исполнителя, так и для потребителя.

II. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах

8. Общество с ограниченной ответственностью «Машук» доводит до сведения потребителя гостиничных услуг информацию, посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в средство размещения:

а) наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Машук» (коммерческое обозначение - клинический санаторий «Пятигорский нарзан»);
юридический адрес: 357502, Российская Федерация, Ставропольский край, городской

округ город-курорт Пятигорск, город Пятигорск, бульвар Гагарина, 1а, строение 5;
фактический адрес:

357502, Российская Федерация, Ставропольский край, городской округ город-курорт Пятигорск, город Пятигорск, бульвар Гагарина, 1а, строение 5;

357502, Российская Федерация, Ставропольский край, городской округ город-курорт Пятигорск, город Пятигорск, бульвар Гагарина, здание 3

режим работы: круглосуточно.

9. ООО «Машук» доводит до сведения потребителя гостиничных услуг информацию об оказываемых услугах посредством размещения её в помещении средства размещения, предназначенном для оформления временного проживания (уголок потребителя), а также на официальном сайте в информационно — телекоммуникационной сети «Интернет»:

а) Свидетельство о государственной регистрации.

Настоящим Свидетельством подтверждается, что в соответствии с Федеральным законом «О государственной регистрации юридических лиц» в единый государственный реестр юридических лиц внесена запись о создании юридического лица ООО «Машук», 12 октября 2004 года, основной государственный регистрационный номер 1042600209024, инспекция МНС России по городу Пятигорску, серия 26 № 002018568.

Свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации.

Настоящее Свидетельство выдано ООО «Машук» в соответствии с положениями Налогового кодекса Российской Федерации. ОГРН 1042600209024, реквизиты свидетельства о государственной регистрации 12.10.2004, 26002018568, выданного инспекцией Министерства Российской Федерации по налогам и сборам по городу Пятигорску. ИНН/КПП 2632073832/263201001.

б) Сертификат соответствия, услуга: проживание.

Выдан органом по сертификации услуг ООО «ЦЕНТР КОНСАЛТИНГА И СЕРТИФИКАЦИИ «МЕЖРЕГИОНАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО КАЧЕСТВА» (№ РОСС RU.32193.04КАУ0.03718), адрес: 109544, Москва, ул. Международная, д. 15, пом. 13, тел. (916) 188-57-60, (495) 632-48-71 ООО «Машук», соответствует требованиям нормативных документов.

Аккредитованная организация, осуществляющая классификацию средств размещения ООО «МЕЖРЕГИОНАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО КАЧЕСТВА» (аттестат аккредитации № А010-00130-77/01427292 действителен до 08.10.2027г.), адрес: 109544, Москва, ул. Международная, д. 15, пом. 13, тел. (916) 188-57-60, (495) 632-48-71 ООО «Машук», соответствует требованиям нормативных документов.

Свидетельство о присвоении категории средству размещения или иному средству размещения №77/А010-00130-77/01427292/213-2024. Присвоена категория «четыре звезды» ****. Срок действия с 16 декабря 2024г. по 15 декабря 2027 г.

Уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный средству размещения в реестре классифицированных средств размещения — С262025000374, ссылку в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на запись в реестре классифицированных средств размещения:

<https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/e5eef6d4-9d0e-4362-b141-fda50ed0f058/about->

resort,

- в) Категория номеров средства размещения исполнителя: «Стандарт» и «Люкс».
- г) Стоимость гостиничных услуг (цена номера или отдельного места в многоместном номере) указаны в прейскуранте исполнителя.
- д) Исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной оплаты предоставляет виды услуг перечисленные в разделе 4 пункт 24 настоящих Правил.
- е) Сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг указаны в разделе 4 пункт 24 настоящих Правил.
- ж) Перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату указаны в соответствующих прейскурантах и находятся на информационном стенде и в службе приема и размещения.
- з) Сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования изложены в разделе 3 настоящих Правил.
- и) Предельный срок проживания в средстве размещения для граждан Российской Федерации — 90 суток, для иностранных граждан согласно законодательству Российской Федерации о пребывании иностранных граждан на территории Российской Федерации.
- к) Сведения об иных платных услугах, оказываемых в средстве размещения третьими лицами (экскурсионное бюро) размещены на информационном стенде.
- л) Сведения о времени заезда (выезда) из средства размещения.

Временем (расчетным часом), установленным для заезда потребителя, является 12-00 часов московского времени.

Временем (расчетным часом), установленным для выезда потребителя, является 12-00 часов московского времени;

- м) Режим работы ресторана средства размещения: с 6-00 час до 23-00 часов.

Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых средством размещения, осуществляется в соответствии с прейскурантами, утвержденными исполнителем.

При этом под прейскурантами понимаются внутренние локальные документы исполнителя гостиничных услуг, в которых устанавливаются категории номеров и их параметры; цены номеров (места в номере) и перечень гостиничных услуг, входящих в цену; стоимость предоставления дополнительного места в номере; перечень имущества средства размещения и его стоимость, подлежащая возмещению потребителем в случае утраты или повреждения имущества средства размещения потребителем; суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов; перечень и стоимость дополнительных гостиничных услуг, в том числе завтрака. Прейскуранты размещены в помещении средства размещения, предназначенном для оформления временного проживания потребителя (информационный стенд, служба приема и размещения).

Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере, иных факторов и действуют в течение ограниченного времени. Цена номера для каждого потребителя устанавливается на момент подтверждения бронирования исполнителем гостиничных услуг согласно действующему на этот момент прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования — при размещении потребителя согласно

прейскуранту, действующему на момент размещения. По соглашению сторон в соответствии со статьями 421 и 424 Гражданского кодекса Российской Федерации стоимость гостиничных услуг может отклоняться от стоимости установленной в прейскуранте.

Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

Оплата гостиничных услуг осуществляется наличными денежными средствами, а также путем использования национальных платежных инструментов.

10. Информация, предусмотренная настоящими Правилами, расположена в доступном для посетителей месте и оформлена таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени средства размещения.

Исполнитель обеспечивает наличие в каждом номере Правила предоставления гостиничных услуг.

11. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителя на русском языке.

III. Заключение и изменение договора

12. Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком — физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

13. Договор заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного сторонами, который содержит:

- наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика, наименование исполнителя, номер записи об аккредитации;
- сведения о заказчике (потребителе) (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации);
- уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный средству размещения в реестре классифицированных средств размещения, ссылку в сети "Интернет" на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о средстве размещения, а также в случае присвоения средству размещения определенной категории сведения о присвоенной категории, предусмотренной Положением о классификации средств размещения;
- сведения о предоставляемом номере (отдельном месте в номере);
- сведения о периоде проживания в средстве размещения;
- сведения о времени заезда и времени выезда (расчетном часе);
- сведения о бронировании, включая информацию об условиях и сроках отмены бронирования, а также об условиях и сроках возврата внесенной платы за услуги средства размещения;
- иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

При заключении договора об оказании гостиничных услуг потребителю выдается карта гостя и ключ от номера.

Средство размещения оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

14. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения исполнителем заявки путем направления соответствующего уведомления о подтверждении бронирования, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг средства размещения (в том числе оплаты услуг средства размещения заказчиком (потребителем)).

15. Форма и порядок направления заявки устанавливаются исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика (потребителя).

Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободного номера (отдельного места в многоместном номере), направляет заказчику (потребителю) уведомление о подтверждении бронирования, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), информации о заказанном номере (отдельном месте в многоместном номере) и цене размещения, сроках проживания и об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) уведомления о подтверждении бронирования.

Особенности отмены либо переноса бронирования места в средстве размещения установлены Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912.

16. Исполнитель применяет в средстве размещения бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказать от исполнения договора. Если заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, исполнитель возвращает заказчику (потребителю) плату за услуги в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер (отдельное место в многоместном номере), но не более чем за сутки.

Потребитель не вправе требовать изменение цены согласованной в момент подтверждения бронирования на цену, действующую в иной момент, в том числе в момент размещения в средстве размещения.

Исполнитель осуществляет бронирование в любой форме, в том числе путем принятия заявки на бронирование (далее — заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем.

Контакты исполнителя:

телефон (88793) 39-12-81, (88793) 97-31-64;

факс (88793) 97-31-62;

e-mail: narzan-kmv@mail.ru;

сайт: www.narzan-kmv.ru.

17. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера (отдельные места в многоместном номере),

соответствующие требованиям заявки.

IV Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

18. Заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
- г) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- д) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время.

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.

Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения (далее - согласие).

19. Заселение потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- а) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- б) документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- в) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- г) вида на жительство лица без гражданства;
- д) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

20. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в средстве размещения 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в средстве размещения 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. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

При не предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, договор на оказание гостиничных услуг не заключается. Такой потребитель не может быть допущен к временному проживанию в средстве размещения.

Общее количество потребителей, проживающих в номере, не должно превышать количество мест в номере. Исключение составляет проживание детей вместе с их родителями (усыновителями, опекунами), близкими родственниками или иными сопровождающими лицами.

21. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в средство размещения и убывающих из средства размещения.

22. Заезд в средство размещения и выезд из средства размещения потребителя осуществляется с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются исполнителем с учетом местных особенностей и специфики деятельности.

Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.

23. Исполнитель вправе устанавливать предельный срок проживания в средстве размещения, одинаковый для всех потребителей.

24. Цена номера (отдельного места в многоместном номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (отдельного места в многоместном номере), а также порядок и

способы оплаты номера (отдельного места в номере) устанавливаются исполнителем.

Исполнителем установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания.

Посуточная оплата проживания применяется в случаях, когда в заявке (договоре) об оказании гостиничных услуг единицей измерения периода проживания в средстве размещения являются расчетные сутки, под расчетными сутками понимается: в первые сутки проживания — период с расчетного часа первого дня проживания с 12-00 часов московского времени до 12-00 часов следующего дня; во вторые и последующие сутки проживания — период с 12-00 часов дня текущих суток до 12-00 часов дня следующих суток.

При выезде потребителя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания, но не менее, чем за сутки при посуточной оплате.

Потребитель обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.

При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Заезд в средство размещения и выезд из средства размещения потребителя осуществляется с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по московскому времени.

В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости для такой категории средства размещения.

Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в средство размещения и убывающих из средства размещения.

В случае не оплаты гостиничных услуг их предоставление потребителю не производится.

Вход в номер средство размещения осуществляется при наличии карты гостя, выданной исполнителем, в которой указываются сроки проживания гостя и ключа от номера.

Вход в номер средство размещения по истечении срока проживания не допускается.

Исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении; - побудку к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- вызов такси;
- информация о расписании движения поездов и самолетов;
- информация о городском транспорте, достопримечательностях, магазинах, ресторанах; -поднос багажа;
- пользование сейфом в номере или сейфом в службе приема и размещения;
- пользование тонометром;

- иные услуги по усмотрению исполнителя.

Гости потребителя, по его просьбе, и с уведомлением работника службы приема и размещения средства размещения, могут находиться в средстве размещения до 23-00 часов, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность. При нахождении гостя потребителя в номере после 23-00 часов должно быть оформлено его проживание в средстве размещения при условии соблюдения требований миграционного законодательства РФ. Для иностранных граждан и лиц без гражданства пребывание в средстве размещения без оформления проживания допускается не более сроков, установленных Федеральным законом от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

Если в состав услуг включен завтрак, он предоставляется потребителю со дня, следующего за датой заезда. Потребитель по желанию может заказать завтрак в день заезда за дополнительную плату.

Продление проживания после расчетного часа выезда производится при наличии свободных номеров.

При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан заявить об этом исполнителю не позднее расчетного часа дня выезда, в котором потребитель должен выехать из средства размещения, и исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания.

Оплата продления срока проживания производится потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты номера и должна быть произведена потребителем не позднее расчетного часа выезда того дня, в котором потребитель продлил проживание.

При выезде из средства размещения потребитель обязан сдать номер, карту гостя и ключ от номера дежурному администратору средства размещения и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.

Приемка номера осуществляется в процессе выезда потребителя.

При наличии свободных мест в средстве размещения, первоочередное право на размещение имеют следующие категории граждан:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы,
- участники Великой Отечественной Войны, ликвидаторы аварии на ЧАЭС;
- участники и инвалиды Специальной военной операции на Украине.

Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения средства размещения.

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

Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

Сумма для расчета фактически понесенных исполнителем расходов определяется соответствующим прейскурантом.

25. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера (отдельного места в многоместном номере).

26. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные

услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре. При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

27. Если исполнителем в соответствии с пунктом 24 настоящих Правил установлена посуточная оплата проживания, то плата за проживание в средстве размещения рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом), установленными в соответствии с пунктом 24 настоящих Правил.

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в средстве размещения 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, предусмотренного абзацем третьим настоящего пункта.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

В случае задержки выезда потребителя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

28. Потребитель обязан соблюдать правила, указанные в разделе 6 настоящих Правил.

29. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в средстве размещения определяется исполнителем.

V. Односторонний отказ от исполнения договора

30. Заказчик (потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

31. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения заказчику (потребителю) убытков.

VI. Ответственность исполнителя и заказчика (потребителя)

32. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

33. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

34. Вред, причиненный 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.

35. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также в случае утраты или повреждения по его вине имущества средства размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами. В случае утраты или повреждения имущества средства размещения по вине потребителя, являющегося несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители).

36. Исполнитель обязан обеспечить соблюдение требований Федерального закона «Об

охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции».

37. Потребитель обязан соблюдать запрет курения табака, потребления никотинсодержащей продукции или использования кальянов на отдельных территориях, в помещениях, в зданиях и на объектах, где курение табака, потребление никотинсодержащей продукции, использование кальянов запрещены в соответствии с Федеральным законом «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции».

38. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

39. Обязанности исполнителя.

Исполнитель обязуется:

- своевременно и в полном объеме предоставлять потребителю оплаченные гостиничные услуги;
- обеспечивать заявленное средством размещения качество предоставляемых услуг.

Обеспечивать конфиденциальность информации о потребителе и посетителях средства размещения.

Не проводить после 23-00 часов шумных мероприятий на территории средства размещения, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых средством размещения.

Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в средстве размещения, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

Своевременно реагировать на просьбы потребителя в устранении неудобств, поломок в номере, на объектах инфраструктуры средства размещения.

В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной поломки, предлагать потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств.

Предоставлять по первому требованию потребителя «Книгу отзывов и предложений».

Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия потребителя.

Обеспечивать смену постельного белья не реже чем через 3 дня, смену полотенец — ежедневно. По просьбе потребителя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец.

Незамедлительно рассматривать требования и жалобы гостей, принимать меры по их устранению.

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Вред, причиненный 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.

40. Права исполнителя.

Исполнитель имеет право отказать потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить из средства размещения и проводить за пределы территории средства размещения в случаях нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности граждан, имуществу средства размещения и третьих лиц, с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

41. Ответственность исполнителя.

Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Средство размещения отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителя при условии, если они были приняты на хранение.

Исполнитель освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях:

- потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом администрации средства размещения;
- утраченная вещь была оставлена в не отведенных для этого местах (если вещь при этом не была передана непосредственно в руки работнику средства размещения);
- утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности) и не была передана исполнителю на хранение;
- утраченная вещь находилась в индивидуальном сейфе, но по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

Сроком хранения вещей потребителя в средстве размещения является срок проживания данного потребителя.

Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда признаются забытыми и помещаются исполнителем в комнату забытых вещей средства размещения. Передача забытых вещей на хранение осуществляется администрацией исполнителя в присутствии представителей исполнителя в количестве не менее двух человек, и оформляется Актом о помещении забытых вещей потребителя на хранение.

Исполнитель сообщает потребителю о забытых им вещах по предоставленным потребителем контактным данным.

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

Забытые вещи хранятся исполнителем в течение шести месяцев.

По истечении установленного срока хранения забытые потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами исполнителя.

Исполнитель не несет ответственность перед потребителем за прямые или косвенные убытки или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи, мобильной связи, доступа к сети Интернет или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства при условии, что такие перебои не

вызваны действиями (бездействием) Исполнителя.

Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне средства размещения у третьих лиц.

42. Обязанности потребителя.

Потребитель обязан:

- соблюдать порядок проживания в средстве размещения, предусмотренный настоящими Правилами, с которыми можно ознакомиться на информационном стенде и в службе приема и размещения.
- Соблюдать правила пожарной безопасности.
- Уважать права других потребителей и посетителей средства размещения.
- Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.
- Немедленно оповестить портье и службу безопасности в случае утраты карты гостя.

Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества средства размещения лично или за приглашенное лицо.

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

Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

Не препятствовать надлежащему исполнению работниками средства размещения их служебных обязанностей.

Соблюдать очередность при оформлении размещения.

Бережно относиться к имуществу средства размещения, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования средства размещения.

В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников средства размещения.

43. Потребителю запрещается.

В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере средства размещения и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (электрокипятильниками, электрочайниками, электроплитами и др.), за исключением приборов, предоставленных исполнителем.

Оставлять посторонних лиц в номере, в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам карту гостя.

Курить в номерах и иных помещениях средства размещения, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах.

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.

Использовать пиротехнические средства.

Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны.

Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.

Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество средства размещения.

Находиться в служебных помещениях средства размещения без разрешения работника

средства размещения.

Играть в азартные игры.

Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов.

Засорять места общего пользования.

Использовать открытый огонь.

Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования средства размещения.

Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и или вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей. С 23-00 часов до 07-00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других гостей.

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

Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия.

Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования средства размещения, за исключением ресторанов и кафе.

Курить в номерах и иных помещениях средства размещения, а также в неустановленных для этого местах.

Запрещается доступ и пребывание в средстве размещения лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, в пляжной одежде, малолетних детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными.

44. Право потребителя.

Потребитель вправе:

пользоваться всеми гостиничными услугами при условии их оплаты.

Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в средстве размещения, стоимости и перечне гостиничных услуг.

Обращаться к сотрудникам службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.

В случае утраты или повреждения имущества средства размещения потребитель возмещает средству размещения ущерб в полном объеме, согласно утвержденному исполнителем прейскуранту.

Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества средства размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Handwritten signature and stamp at the bottom of the page.