



**СТАРЫЙ  
ГОРОД**

## **ПРАВИЛА проживания в гостинице «Старый Город» и пользования гостиничными услугами**

Положение о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг в отеле «Старый Город»

Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, Правилами бытового обслуживания в РФ, Правилами оказания услуг общественного питания.

«Гостиница» следует понимать территорию средства размещения – гостиницу «Старый Город» расположенную по адресу: 390000 г. Рязань, ул. Мюнстерская, 2, с расположенными на ней корпусами и другими объектами инфраструктуры, обеспечивающими функционирование Гостиницы, а также оборудование и другое имущество.

«Исполнитель» – обособленное подразделение общества с ограниченной ответственностью «Европа», 390 000 город Рязань, ул. Мюнстерская 2, оказывающий своими силами либо с привлечением третьих лиц, комплекс услуг по организации отдыха граждан на территории Гостиницы по возмездным договорам.

«Гость Гостиницы» – человек, находящийся на территории Гостиницы, пользующийся приобретенными и предоставленными услугами, включая услуги по проживанию.

«Посетитель Гостиницы» – человек, правомерно находящийся на территории Гостиницы, пользующийся услугами, без услуги по проживанию

«Потребитель» – человек, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«Заказчик» – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу потребителя;

«Депозит» – денежные средства, оплачиваемые Исполнителю Потребителем или Заказчиком в момент размещения в Отеле в качестве способа обеспечения оплаты Потребителем Дополнительных;

«Дополнительные гостиничные услуги» – Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Отеле;

«Оказанная услуга» – определенное действие (совокупность действий), произведенное Исполнителем по исполнению принятых на себя обязательств, в сфере предоставления гостиничных и сопутствующих им услуг, перечень которых утвержден Исполнителем, в соответствии с нормативными актами, регламентирующими осуществление оказываемых видов деятельности.

«Неоказанная услуга» – неисполнение Исполнителем принятых на себя обязательств по предоставлению приобретенных услуг.

«Грубое нарушение правил проживания в Гостинице» – ситуация, при которой поведение гостя или посетителя Гостиницы препятствует Исполнителю и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по предоставлению услуг и обеспечению отдыха гостям и посетителям Гостиницы или их (гостя, посетителя) действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала или гостей, приводящие к порче либо уничтожению имущества Гостиницы, либо гостей и посетителей Гостиницы, а также они (гость, посетитель) нарушают нормы законодательства РФ и настоящего Положения.

«Карта гостя» – электронный ключ (выдается в конверте, на котором указаны Ф.И.О. гостя, номер комнаты и период проживания), оформляемый Гостем Гостиницы для возможности беспрепятственного прохода по территории Гостиницы и получения



## СТАРЫЙ ГОРОД

оплаченных и предоставляемых Исполнителем услуг. В случае утери / порчи электронного ключа взимается штраф в размере 300 рублей.

### 1. Общие положения

- 1.1. Гостиница предназначена для временного проживания Гостей Отеля на период, согласованный с Исполнителем. По истечении согласованного периода Гость Отеля освобождает номер.
  - 1.2. Предельный срок проживания в Гостинице граждан РФ - не устанавливается, для иностранных граждан согласно законодательству РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.
  - 1.3. Режим работы Гостиницы – круглосуточный, круглогодичный.
  - 1.4. Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) Гостиницы: с 8:00 час. до 24:00 час.
  - 1.5. Временем (расчетным часом), установленным для заезда Гостя Гостиницы, является 15:00 часов.
  - 1.6. Временем (расчетным часом), установленным для выезда Гостя Гостиницы, является 12:00 часов.
  - 1.7. Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается прејскурантами.
  - 1.8. Информация о порядке проживания в Гостинице и пользования гостиничными услугами, включая настоящие Правила, Правила противопожарной безопасности (Приложение №4 к настоящим правилам) имеются в наличии в каждом номере, предназначенном для проживания (в папке Гостя).
  - 1.9. Информация об Исполнителе гостиничных услуг и оказываемых им услугах размещена в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Гостей Гостиницы (в информационной папке в службе приема и размещения Гостиницы) и в каждом номере (в папке Гостя).
  - 1.10. Перечень дополнительных услуг, оказываемых Гостиницей, не входящих в цену номера, а также цены на дополнительные услуги установлены в прејскурантах, размещенных в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Гостей Гостиницы (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы).
- ### 2. Форма, условия и порядок бронирования и аннулирования бронирования
- 2.1. Исполнитель осуществляет бронирование путем принятия от Потребителя (Заказчика) сведений для осуществления бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя (Заказчика). Перечень сведений для осуществления бронирования установлен в Приложении №1 к настоящим Правилам.
  - 2.2. Бронирование номера через сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте Гостиницы.
  - 2.3. При заключении договора об оказании услуг с Потребителем (Заказчиком) может быть установлена форма заявки на бронирование.
  - 2.4. Исполнитель применяет следующие виды бронирования: гарантированное бронирование; негарантированное бронирование.
  - 2.5. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) подтверждения бронирования от Исполнителя.
  - 2.6. Подтверждение бронирования осуществляется Исполнителем в форме счета-подтверждения, содержащего следующие сведения:
    - о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Потребителя (Заказчика),
    - о категории (виде) заказанного номера и о его цене,
    - об условиях бронирования,
    - о сроках проживания в гостинице,
    - срок оплаты счета;
  - 2.7. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату



## СТАРЫЙ ГОРОД

отсутствуют свободные номера. Размещение без предварительного бронирования производится также только при наличии свободных номеров.

2.8. Авансовый платеж при бронировании номера вносится Потребителем (Заказчиком) в сроки, указанные в выставленном Исполнителем счете-подтверждении 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, в сети Интернет.

2.9. В случае, если Потребителем (Заказчиком) не внесен авансовый платеж в установленный срок, бронирование считается негарантированным, а просроченный к оплате счет-подтверждение в части цены утрачивает свою правовую силу. Оплата цены номера по такому бронированию осуществляется Потребителем (Заказчиком) по цене, действующей на дату заселения.

2.10. При размещении Потребителя (Заказчика), авансовый платеж засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.

2.11. Заказчик 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.

2.12. Заказчик вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) без применения к нему каких-либо санкций до 14.00 часов дня, предшествующего дате заезда. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям, на сайте Исполнителя в сети Интернет могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от гарантированного бронирования).

2.13. 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). Перечень сведений для отказа от бронирования установлен в Приложении №2 к настоящим Правилам.

2.14. Договором с Потребителем (Заказчиком) может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого Потребителя (Заказчика).

2.15. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя (Заказчика), с Потребителя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания.

2.16. Несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный Исполнителем позднее 14.00 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 сети Интернет.

2.17. При опоздании более, чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется, а с

Потребителя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки. Продление срока проживания при этом не производится.

2.18. При негарантированном бронировании Исполнитель ожидает Потребителя (Заказчика) до 18.00 часов текущего дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.19. 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.

2.20. При бронировании Потребитель (Заказчик) выбирает категорию номера, а конкретный номер комнаты, принадлежащего данной категории, присваивается автоматически, при заселении Потребителя (Заказчика).

3. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг



## СТАРЫЙ ГОРОД

3.1. Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с прейскурантами, утвержденными Исполнителем гостиничных услуг.

3.2. При этом под прейскурантами понимаются внутренние локальные нормативные акты Исполнителя гостиничных услуг, в которых устанавливаются категории номеров и их параметры; цены номеров и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номеров; стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати); перечень имущества Гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению потребителем в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Гостем или Посетителем; суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов; перечень и стоимость дополнительных гостиничных услуг. Прейскуранты размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителя (Заказчика) (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы).

3.3. Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере и иных факторов, и действуют в течение ограниченного времени. Цена номера для каждого Потребителя (Заказчика) устанавливается на момент подтверждения бронирования Исполнителем гостиничных услуг согласно действующему на такой момент прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – при размещении Потребителя (Заказчика) согласно прейскуранту, действующему на момент размещения.

3.4. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

3.5. К оплате гостиничных услуг принимаются наличные денежные средства, а также кредитные карты следующих платежных систем: VISA CARD, VISA ELECTRON, MASTER CARD, MAESTRO CARD, МИР.

3.6. При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком), Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) кассовый чек и информационный счет.

3.7. Заказчика, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя согласно заключенным с Исполнителем договорам.

3.8. Потребитель в момент размещения в Отеле оплачивает Депозит. Депозит является способом обеспечения оплаты Потребителем Дополнительных платных Гостиничных услуг, потребляемых им в Отеле, и может быть использован при расчете за данные Дополнительные услуги. При использовании Депозита (полностью или частично) в процессе проживания в Отеле. При выезде Потребителя неиспользованная сумма Депозита подлежит возврату Потребителю. Размер суммы депозита составляет полторы тысячи рублей для следующих категории: Одноместный номер с мансардным окном, Стандартный номер с видом на атриум. Размер суммы депозита составляет три тысячи рублей для следующих категории: Стандартный номер с видом на город, Комфорт, Делюкс, Студия, Люкс, Представительские люксы. Согласно приказу №1 от 17.01.2024г.

3.8. В гостинице установлена посуточная оплата проживания.

3.9. Под посуточной оплатой проживания подразумевается оплата за проживание, при котором единицей измерения периода проживания в Гостинице является расчетные сутки. Под расчетными сутками понимается: в первые сутки проживания – период с расчетного часа (установленного для заезда) первого дня проживания 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.

3.10. При посуточной оплате проживания применяются следующие правила:

3.10.1. При раннем заезде (т.е. до начала расчетного часа, установленного для заезда) размещение в Гостинице осуществляется при наличии свободных номеров соответствующей категории, подготовленных к размещению Потребителя (Заказчика).

3.10.2. При размещении Потребителя (Заказчика) с 0:00 часов до 15:00 часов дня заезда (ранний заезд) взимается плата в размере 50% цены номера за первые сутки



## СТАРЫЙ ГОРОД

проживания. Ранний заезд согласно данному пункту не считается первыми сутками проживания. При размещении Потребителя (Заказчика) с 15:00 часов дня заезда до установленного времени заезда плата за проживание не взимается.

3.10.3. В случае задержки выезда Гостя Гостиницы в день выезда после расчетного часа оплата проживания осуществляется по следующим расценкам:

- задержка до 6 часов после расчетного часа - оплата за проживание взимается в размере 50% от суточной цены номера;
- задержка от 6 до 24 часов после расчетного часа - оплата за проживание взимается в размере полной суточной цены номера.

Во всех перечисленных в данном пункте случаях суточная цена номера определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Гостя Гостиницы для всех Потребителей (Заказчиков) (публичные тарифы). При этом цена номера, установленная для Потребителя (Заказчика) при бронировании, не применяется.

3.10.4. При позднем заезде (т.е. после наступления расчетного часа, установленного для заезда) оплата осуществляется в размере стоимости суточного проживания.

3.11. Детям в возрасте до 2 полных лет проживание в Гостинице, завтрак, детская кроватка и постельное бельё предоставляются бесплатно. Дети в возрасте с 2 до 12 полных лет при размещении на основной кровати (без предоставления дополнительного полноценного спального места с постельным бельём) размещаются бесплатно. В случае предоставления детям в возрасте с 2 до 12 полных лет дополнительного полноценного спального места с постельным бельём применяется Детский тариф, согласно действующему Прейскуранту.

3.12. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей.

3.13. Проживание в гостинице лиц до достижения 18-и летнего возраста возможно только в сопровождении родителей или других сопровождающих лиц.

3.14. При выезде Гостя Гостиницы ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания, но не менее, чем за сутки.

3.15. При этом сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю Гостиницы в момент выезда из Гостиницы.

3.16. Заказчик обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.

3.17. При пользовании закрытой подземной парковки Потребитель обязуется оплатить ее согласно действующему прайсу и Приказу от 17.03.2023г

4. Порядок оформления проживания (размещения)

4.1. Для проживания в Гостинице необходимо заключить договор (регистрационная карточка) об оказании гостиничных услуг на стойке приема и размещения у администратора гостиницы.

4.2. Договор (регистрационная карточка) об оказании гостиничных услуг заключается при предъявлении Потребителем (Заказчиком) документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, 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 признаваемого в соответствии с



## СТАРЫЙ ГОРОД

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.

4.3. При непредъявлении Потребителем (Заказчиком) документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, договор на оказание гостиничных услуг не заключается. Такой Потребитель (Заказчик) не может быть допущен к временному проживанию в гостинице.

4.4. Общее количество Гостей Гостиницы, проживающих в номере, не должно превышать количество предоставленных мест в номере. Исключение составляет проживание детей до 2 полных лет вместе с их родителями (усыновителями, опекунами), близкими родственниками или иными сопровождающими лицами.

4.5. При заключении договора об оказании гостиничных услуг Гостю Гостиницы выдается карта гостя, электронный ключ от номера.

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

4.7. Регистрация Потребителей (Заказчиков), 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, 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".

4.8. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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).

4.9. 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 Российской Федерации".

5. Порядок предоставления гостиничных услуг:

5.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Гостей Гостиницы, прибывающих в Гостиницу и уходящих из Гостиницы.

5.2. В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление Потребителю (Заказчику) не производится.

5.3. Вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется по карте гостя, выдаваемой Исполнителем, в которой указываются сроки проживания гостя.

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

5.5. Исполнитель по просьбе Потребителя (Заказчика) без дополнительной оплаты



## СТАРЫЙ ГОРОД

обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги):

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- иные услуги по усмотрению исполнителя.

5.6. Потребитель (Заказчик) при подписании заявки (договора) об оказании гостиничных услуг соглашается с использованием в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

5.7. Гости Потребителя (Заказчика), по его просьбе, и с уведомлением работника службы приема и размещения Гостиницы, могут находиться в Гостинице до 23.00 часов, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность. При нахождении гостя Потребителя (Заказчика) в номере после 23.00 часов должно быть оформлено его проживание в гостинице.

5.8. Завтрак предоставляется Гостю Гостиницы, проживающему по тарифам, включающим завтрак, со дня, следующего за датой заезда. Гость Гостиницы по желанию может заказать завтрак в день заезда за дополнительную плату.

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

5.10. При необходимости продления срока проживания Гость Гостиницы обязан заявить об этом Исполнителю не позднее Расчетного часа выезда дня, в котором Гость Гостиницы должен выехать из Гостиницы, и Исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания.

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

5.12. При выезде из гостиницы Гость обязан сдать номер, карту гостя работнику Гостиницы и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.

5.13. При наличии свободных номеров в гостинице, первоочередное право на размещение имеют следующие категории граждан:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза;
- полные кавалеры ордена славы;
- участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их;
- ликвидаторы аварии на ЧАЭС;
- потребители с детьми в возрасте до 6 полных лет;
- беременные женщины;
- пенсионеры.

5.14. Книга отзывов и предложений находится в помещении службы приема и размещения Гостиницы.

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

5.16. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если Потребитель (Заказчик) нарушает условия договора, при этом Потребитель (Заказчик) возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы.

5.17. Суммы для расчета фактически понесенных Исполнителем расходов определяются соответствующим Прейскурантом.

6. Права, обязанности и ответственность исполнителя

6.1. Исполнитель обязуется:

- 6.1.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Потребителю (Заказчику) оплаченные гостиничные услуги.
- 6.1.2. Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.



## СТАРЫЙ ГОРОД

6.1.3. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и Посетителях гостиницы. Положение о защите персональных данных в гостинице «Старый Город» размещено в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителя (Заказчика) (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы).

6.1.4. Не проводить после 23:00 шумных мероприятий на территории гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

6.1.5. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.

6.1.6. Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности.

6.1.7. Своевременно реагировать на просьбы Гостя Гостиницы в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры гостиницы.

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

6.1.9. Предоставлять по первому требованию Гостя Гостиницы «Книгу отзывов и предложений».

6.1.10. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Гостя Гостиницы, за исключением случаев указанных в п.п. 7.2.3. Правил проживания (начисление на счет Гостя Гостиницы соответствующей суммы за дополнительную уборку и устранение табачного запаха).

6.1.11. Обеспечивать смену постельного белья не реже, чем раз в 2 дня, смену полотенец – ежедневно. По просьбе Гостя Гостиницы может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.

6.1.12. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей Гостиницы, принимать меры по жалобам Гостей.

6.2. Исполнитель имеет право отказать Потребителю (Заказчику) в предоставлении услуг проживания, выселить Потребителя (Заказчика) из гостиницы и выдворить за территорию гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу Гостиницы и третьих лиц, с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

6.3. Исполнитель не несет ответственность перед Гостем Гостиницы 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.

6.4. Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью Потребителя (Заказчика) в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы и у третьих лиц.

6.5. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

6.6. Внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная работникам Гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

6.7. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Заказчика при условии, если они были переданы на хранение Исполнителю.

6.8. Потребитель (Заказчик), обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Гостиницы.

6.9. Исполнитель освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях:

- потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом администрации гостиницы;





## СТАРЫЙ ГОРОД

- утраченная вещь была оставлена в неотведенных для этого местах - у входа в гостиницу, на стойке службы приема и размещения (если вещь при этом не была передана непосредственно в руки работника гостиницы) и пр.;

- утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была передана исполнителю на хранение или помещена в специальный индивидуальный сейф;

- утраченная вещь находилась в индивидуальном сейфе, но по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя Гостиницы был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

6.10. Сроком хранения вещей Потребителя (Заказчика) в Гостинице является срок проживания данного Потребителя (Заказчика) в Гостинице.

6.11. Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем освобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией исполнителя в присутствии представителей исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей потребителя на хранение по форме, установленной в Приложении № 3 к настоящим Правилам. По запросу Гостя Гостиницы, вещи могут быть перемещены из номера, подлежащего выселению, в другой номер. Перемещение вещей осуществляется администрацией Исполнителя в присутствии представителей исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о перемещении вещей Гостя Гостиницы в другое помещение Гостиницы по форме, установленной в Приложении №5 к настоящим Правилам.

6.12. Исполнитель ставит в известность Потребителя (Заказчика) о забытых им вещах по предоставленным Потребителем (Заказчиком) Исполнителю контактными данными.

6.13. Исполнитель может при наличии отдельного распоряжения Потребителя (Заказчика) и при условии предварительной оплаты Потребителем (Заказчиком) расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем (Заказчиком).

6.14. Забытые вещи хранятся исполнителем в течение 6 (шести) месяцев. При этом, забытые продукты, напитки или алкоголь забытыми вещами не считаются и подлежат немедленной утилизации. Для ценных вещей (ювелирные украшения, денежные средства, ценные бумаги, телефоны, компьютерная техника итд.) устанавливается срок хранения - 12 (двенадцать) месяцев.

6.15. По истечении установленного срока хранения, забытые Потребителем (Заказчиком) вещи считаются не востребуемыми и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами Исполнителя.

7. Права, обязанности и ответственность Гостя Гостиницы

7.1. Гость Гостиницы обязан:

7.1.1. Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в каждом номере Гостиницы.

7.1.2. Соблюдать правила пожарной безопасности.

7.1.3. Уважать права других Гостей и посетителей Гостиницы

7.1.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

7.1.5. Немедленно оповестить портье и службу безопасности в случае утраты карты гостя.

7.1.6. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы лично или за приглашенное лицо.

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

7.1.8. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

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



## СТАРЫЙ ГОРОД

- 7.1.10. Соблюдать очередность при оформлении размещения.
- 7.1.11. Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Гостиницы.
- 7.1.12. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы.
- 7.2. Гостю Гостиницы запрещается:
- 7.2.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;
- 7.2.2. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам карту гостя;
- 7.2.3. Курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах. Курение в гостинице и заведениях общественного питания запрещено согласно Федеральному закону от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 28.12.2016) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака". За нарушение ФЗ предусмотрена ответственность согласно КоАП РФ, ст. 20.4 с наложением административного штрафа. Вместе с этим, при каждом нарушении запрета на курение в номерном фонде гостиницы, Гость оплачивает Исполнителю дополнительно 100% от стоимости номера в сутки за дополнительную уборку в номере и устранение запахов. Исполнитель также вправе отказать Гостю в предоставлении гостиничных и иных услуг в связи с нарушением правил проживания и потребовать незамедлительно покинуть номер.
- 7.2.4. 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.
- 7.2.5. Использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.)
- 7.2.6. Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны без предварительного согласования с администрацией Гостиницы;
- 7.2.7. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон;
- 7.2.8. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы;
- 7.2.9. Находиться в служебных помещениях Гостиницы без разрешения работников Гостиницы;
- 7.2.10. Играть в азартные игры в местах общего пользования Гостиницы;
- 7.2.11. Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов;
- 7.2.12. Засорять места общего пользования;
- 7.2.13. Использовать открытый огонь;
- 7.2.14. Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Гостиницы;
- 7.2.15. Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей. С 23.00 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;
- 7.2.16. Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц;
- 7.2.17. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.
- 7.2.18. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Гостиницы, для этого не предназначенных (холлы, коридоры итд.), за исключением предприятий питания.
- 7.3. Запрещается доступ и пребывание в Гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отве-



## СТАРЫЙ ГОРОД

чающим санитарно-гигиеническим требованиям, в пляжной одежде, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными.

7.4. Запрещается доступ и пребывание в Предприятиях питания Гостей и Посетителей Гостиницы в неопрятной, рваной или грязной одежде и обуви, в пляжной одежде, халатах и майках. После 18:00 в спортивной одежде.

7.5. Запрещается доступ и пребывание в Предприятиях питания Гостям и Посетителям с животными, насекомыми, птицами и иными представителями фауны.

7.6. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.

7.7. Потребитель (Заказчик) вправе:

7.7.1. Пользоваться всеми Гостиничными услугами при условии их оплаты.

7.7.2. Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне Гостиничных услуг.

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

7.8. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребитель возмещает Гостинице ущерб в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем прейскуранту.

### ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Перечень сведений для осуществления бронирования;
2. Перечень сведений для отказа от бронирования;
3. Форма акта о помещении забытых вещей потребителя на хранение.
4. Правила противопожарной безопасности;

### Приложение №1

к Правилам проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, утвержденным Приказом директора ООО «Европа» - Гостиница «Старый Город» № 2 от 01.01.2019

### Перечень сведений для осуществления бронирования

1. наименование Исполнителя
2. сведения о Потребителе (Заказчике), включая контактные данные;
3. Ф.И.О. потребителей, для которых осуществляется бронирование номеров;
4. сведения о предоставляемом номере;
5. цена номера;
6. период проживания в гостинице;
7. условия бронирования,
8. срок оплаты счета;
9. дополнительные требования Потребителя (Заказчика) (парковка, детская кроватка итд.)