

ПРАВИЛА предоставления гостиничных услуг ГАУ СО «ГК «Гора Белая»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», статьей 3.1 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в гостинице ГАУ СО «ГК «Гора Белая».

1.2. Номерной фонд Гостиницы включает в себя 22 номера первой категории, 5 номеров категории «Люкс» и 3 номера категории «Полулюкс». Также на комплексе имеется 4 гостевых дома и Шале Монблан. Номера, гостевые дома и Шале Монблан оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к гостинице категории «без звезд».

1.3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«Бронирование» - закрепление за Потребителем (Заказчиком) номера, отдельного здания, строения, сооружения для проживания, на условиях, определенных заявкой Потребителя (Заказчика) (далее - заявка), и подтверждение этой заявки со стороны Исполнителя. Исполнитель обязуется предоставить Потребителю (Заказчику) имеющийся в наличии Номер соответствующей категории. Исполнителем предоставляется возможность Потребителю (Заказчику) самостоятельно забронировать конкретный Номер соответствующей категории через сервис «Онлайн-бронирование номеров».

«Гостиница» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания Гостиничных услуг и расположенный по адресу: 622910, Российская Федерация, Свердловская область, муниципальный округ город Нижний Тагил, поселок Уралец, территория горнолыжный комплекс Гора Белая.

«Гостевой дом» - тип средства размещения, представляющий собой индивидуальный жилой дом или часть индивидуального жилого дома, комнаты в котором используются для предоставления услуг гостевого дома, и расположенный по адресу: 622910, Российская Федерация, Свердловская область, муниципальный округ город Нижний Тагил, поселок Уралец, территория горнолыжный комплекс Гора Белая.

«Шале» - тип средства размещения, который представляет собой загородный дом в альпийском стиле, часто расположенный в горах, и расположенный по адресу: 622910, Российская Федерация, Свердловская область, муниципальный округ город Нижний Тагил, поселок Уралец, территория горнолыжный комплекс Гора Белая.

«Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем и доводится до сведения Потребителя (Заказчика) в соответствии с требованиями действующего законодательства;

«Дополнительные гостиничные услуги» - Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Гостинице;

«Исполнитель» – ГАУ СО «ГК «Гора Белая», с местом нахождения по адресу: 622910, Российская Федерация, Свердловская область, муниципальный округ город Нижний Тагил, поселок Уралец, территория горнолыжный комплекс Гора Белая, предоставляющее Потребителю (Заказчику) Гостиничные услуги;

«Местное время» – время в месторасположении Гостиницы;

«Номер» – изолированное помещение в средстве размещения, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц.

«Потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги и услуги иных

средств размещения для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«Заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги и услуги иных средств размещения для потребителя.

«Прейскуранты» – внутренние локальные нормативные акты Исполнителя, утвержденные руководством, в которых устанавливаются:

- категории Номеров и их параметры;
- цены Номеров (мест в Номерах) и перечень

Гостиничных услуг, входящих в Цену Номеров (мест в Номерах);

- стоимость предоставления дополнительного места в Номера (дополнительной кровати);
- перечень имущества Гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению

Потребителем (Заказчиком) в случае утраты или повреждения имущества Потребителем (Заказчиком);

- перечень и стоимость Дополнительных гостиничных услуг Исполнителя, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в Цену Номера (места в Номере).

Прейскуранты на русском языке размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (Заказчиков) (в информационной папке на ресепшн Гостиницы), а также на других ресурсах/носителях Исполнителя. Прейскуранты с Дополнительными гостиничными услугами, предоставляемыми в Номере, также размещены в каждом Номере.

«Расчетный час» - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя (Заказчика);

«Расчетный час заезда» – 14:00 по Местному времени в гостинице;

«Расчетный час заезда» – 16:00 по Местному времени в гостевых домах и Шале Монблан;

«Расчетный час выезда» – 12:00 по Местному времени в гостинице;

«Расчетный час выезда» – 14:00 по Местному времени в гостевых домах и Шале Монблан;

«Цена размещения» - стоимость временного проживания в Номере, отдельном, строении, сооружении и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых Потребителям (Заказчикам), определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену.

«Средство размещения» - имущественный комплекс, включающий в себя здание или строение, сооружение, помещение и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения 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.

«Время выезда (расчетный час)» - время, установленное исполнителем для выезда Потребителя (Заказчика).

«Время заезда» - время, установленное исполнителем для заезда Потребителя (Заказчика).

1.4. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в Гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

1.5. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице одинаковый для всех Потребителей (Заказчиков).

2. Информация об исполнителе, услугах, порядок оформления и оплаты проживания в Гостинице

2.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей (Заказчиков), прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах средства размещения доводится до сведения Потребителя (Заказчика) на русском языке и дополнительно по усмотрению

Исполнителя на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках. Также информацию о режиме работы предприятия общественного питания Гостиницы Потребитель (Заказчик) может получить на ресепшн Гостиницы.

2.2. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (Заказчиков) (в информационной папке на ресепшн Гостиницы) и в каждом Номере, предназначенном для проживания (в папке Потребителя).

Информация на русском языке о порядке проживания в Гостинице, включая настоящие Правила, правилах противопожарной безопасности, а также правилах пользования электробытовыми приборами имеется в наличии в каждом Номере, предназначенном для проживания (папка Потребителя).

2.3. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на согласованный с Гостиницей срок.

Предельный срок непрерывного проживания граждан в Гостинице неограничен и является одинаковым для всех категорий Потребителей (Заказчиков).

2.4. Бронирование Номеров в Гостинице осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путём принятия Заявки на бронирование от Потребителя или Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Заявка исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика. Также Потребитель (Заказчик) может самостоятельно осуществлять бронирование номера, отдельного здания, строения, сооружения через сервис «Онлайн-бронирование номеров».

Форма Заявки устанавливается Исполнителем (в договоре с Заказчиком может быть установлена своя форма Заявки для каждого Заказчика), при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что Заявка исходит от Потребителя (Заказчика).

Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободного номера, отдельного здания, строения, сооружения направляет Потребителю (Заказчику) уведомление о подтверждении бронирования, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Потребителе (Заказчике), информацию о заказанном номере, отдельном здании, строении, сооружении 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.

Исполнитель применяет в случае размещения бронирование, предусматривающее ожидание Потребителя (Заказчика) до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. Если Потребитель (Заказчик) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, исполнитель возвращает Потребителю (Заказчику) плату за услуги средства размещения в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора Потребителем (Заказчиком), опоздания или незаезда Потребителя с него или с Заказчика взимается плата за номер, отдельное здание, строение, сооружение, но не более чем за сутки.

Аннулирование Заявки (Отказ от бронирования Номера) в Гостинице осуществляется Исполнителем путём принятия Отказа от бронирования Номера от Потребителя или Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Отказ от бронирования Номера исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика.

Условия, порядок и последствия отказа Исполнителя в бронировании определены действующим законодательством Российской Федерации.

При бронировании Заказчиком – юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования подлежат применению Исполнителем согласно договору с Потребителем (Заказчиком) и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

2.5.3. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, отдельные здания, строения, сооружения, соответствующие требованиям заявки.

2.6. Услуги средства размещения предоставляются Исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме, а также в отдельных случаях – на основании Регистрационной карты гостя, которая содержит все существенные условия и является Договором.

Договор, заключаемый с Потребителем или с Заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором. Договор заключается между Потребителем (Заказчиком) и Исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, и содержит:

- наименование Исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;
- сведения о Потребителе (Заказчике) (фамилия, имя, отчество и сведения о документе, удостоверяющем его личность);
- уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный средству размещения в реестре классифицированных средств размещения, ссылку в информационно-телекоммуникационной 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 здании, строении, сооружении;
- Цену Номера (места в Номере), в том числе посредством указания на иные документы, ее определяющие;
- 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).

2.7. Договор заключается при предъявлении Потребителем (Заказчиком) документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Потребителя (Заказчика).

Заселение Потребителя (Заказчика), являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления Потребителем (Заказчиком) документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, 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;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время (применяется в случае заселения Потребителей (Заказчиков) в тип средства размещения «гостиница»).

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в пункте 2.7 настоящих Правил, заселение в средство размещения Потребителя (Заказчика), являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении Потребителем (Заказчиком) 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, или документа, указанного в абзаце третьем пункта 2.7 настоящих Правил, 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).

Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в абзаце третьем пункта 2.7 настоящих Правил, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителями (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия.

Заселение Потребителя (Заказчика), являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким Потребителем (Заказчиком) документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- 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;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства; г) вида на жительство лица без гражданства;
- 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 указанных в предыдущем абзаце настоящих Правил 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.

Исполнителем не используется единая биометрическая система, многофункциональный сервис обмена информацией и мобильное приложение федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг («функций»).

При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель вправе отказать в размещении.

Условия, порядок и последствия отказа от Договора определены действующим законодательством Российской Федерации.

2.7.1. 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 Потребителем (Заказчиком) действий, направленных на получение услуг средства размещения (в том числе оплата услуг средства размещения Потребителем (Заказчиком) соответствующей суммы Исполнителю).

2.8. 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. № 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 (Заказчиков), 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».

2.9. При оформлении проживания Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) счет, который является подтверждением заключения Договора на оказание Гостиничных услуг. Счет должен содержать: наименование Исполнителя; фамилию, имя, отчество Потребителя (Заказчика); сведения о предоставляемом Номере (места в Номере); Цену Номера (места в Номере); другие необходимые данные по усмотрению Исполнителя.

2.10. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в Номере (на месте в Номере). Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Гостинице не предусмотрены. Минимальный тариф на проживание – Цена номера за половину суток.

При заселении Потребителя (Заказчика) до установленного времени заезда (раннем заезде) и последующем проживании в средстве размещения плата за, отдельное здание, строение, сооружение за период со времени заселения до установленного времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за услуги средства размещения за половину суток.

Плата за проживание взимается в соответствии с Расчетным часом.

При позднем выезде оплата взимается в следующем порядке:

- при выезде до 18:00 часов местного времени – оплата взимается за половину суток проживания;

- при выезде после 18:00 часов местного времени - оплата взимается за полные сутки проживания.

В случае размещения гостей при бронировании с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа взимается дополнительная плата в размере не более половины стоимости установленного официального тарифа за проживание. Дополнительная плата не включает дополнительные гостиничные услуги.

В случае, если номер забронирован гостем на дату, предшествующую дате фактического заезда, размещение (заезд) Потребителем (Заказчиком) после расчетного часа заезда дня бронирования и до расчетного часа заезда дня, следующего за днем бронирования, в том числе с 0 часов 00 минут, считается опозданием и с гостя взимается плата не более, чем за сутки.

В случае проживания Потребителя (Заказчика) в Номере (на месте в Номере) 24 часов и менее, например, при заезде после Расчетного часа заезда текущего дня, и/или выезда до Расчетного часа выезда текущего дня, плата взимается в размере минимального тарифа - Цены Номера (места в Номере) независимо от времени фактического нахождения Потребителя (Заказчика) в Гостинице.

2.11. Заезд в средство размещения и выезд из средства размещения Потребителя (Заказчика) осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются исполнителем с учетом местных особенностей и специфики деятельности.

Разница между временем выезда Потребителя (Заказчика) из номера, отдельного здания, строения, сооружения и заезда Потребителя (Заказчика) в номер, отдельное здание, строение, сооружение не может составлять более 3 часов.

2.12. Цена Номера (места в Номере) соответствующей категории устанавливается одинаковой для всех Потребителей (Заказчиков), за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий Потребителей (Заказчиков).

Цена размещения, перечень услуг средства размещения, которые входят в эту цену размещения, а также порядок и способы оплаты услуг средства размещения, устанавливаются действующим соответствующим Прейскурантом Исполнителя.

Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории Номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют

в течение ограниченного времени. Цена номера (места в Номере) для каждого Потребителя (Заказчика) устанавливаются в момент подтверждения бронирования Исполнителем согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – в момент оформления заезда Потребителя (Заказчика) согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения Потребителя (Заказчика). В момент подтверждения бронирования Потребитель (Заказчик) принимает и соглашается с Ценой Номера (места в Номере) и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Гостинице.

Исполнитель не вправе без согласия Потребителя (Заказчика) оказывать иные платные услуги, не входящие в цену размещения.

2.13. С согласия Потребителя (Заказчика) оплата Цены Номера (места в Номере) производится при заключении Договора в полном объеме (авансовый платеж в размере Цены Номера (места в Номере) за весь срок проживания в Гостинице). Согласием Потребителя (Заказчика) признается подписание Потребителем (Заказчиком) Договора или документа, его заменяющего.

Потребитель (Заказчик) обязан оплатить Гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме.

При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) кассовый чек.

К оплате услуг Исполнителем принимаются наличные российские рубли, а также кредитные карты. Предоставить Потребителю (Заказчику) имеющийся в наличии Номер соответствующей категории. Исполнителем предоставляется возможность Потребителю (Заказчику) самостоятельно забронировать и оплатить конкретный Номер соответствующей категории через сервис «Онлайн-бронирование номеров».

2.14. При наличии предварительного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Потребителю (Заказчику) Номер (место в Номере) в Расчетный час заезда.

2.15. При необходимости продления срока проживания Потребитель (Заказчик) обязан заявить об этом Исполнителю не позднее Расчетного часа выезда дня, в котором Потребитель (Заказчик) должен выехать из Гостиницы, и Исполнитель, при наличии свободных Номеров, продлевает срок проживания.

Оплата продления срока проживания производится Потребителем (Заказчиком) в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты Цены Номера (места в Номере), и должна быть произведена не позднее Расчетного часа выезда дня, в котором Потребитель (Заказчик) продлил проживание.

Не продление Потребителем (Заказчиком) срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или не оплата Потребителем (Заказчиком) в порядке, предусмотренном настоящими Правилами продления срока проживания, является задержкой выезда Потребителя (Заказчика) из Гостиницы, что дает Исполнителю право требовать от Потребителя (Заказчика) незамедлительного освобождения, занимаемого Потребителем (Заказчиком) Номера (места в Номере), а также влечет за собой последствия, установленные в пункте 2.10 настоящих Правил.

2.16. В случае задержки выезда Потребителя (Заказчика) после установленного Расчетного для выезда часа плата за проживание взимается с Потребителя (Заказчика) в следующем порядке, установленном Исполнителем:

- при выезде после Расчетного часа выезда текущего дня до 18:00 по Местному времени текущего дня, Потребителем (Заказчиком) производится оплата проживания в размере пятидесяти процентов Цены Номера (места в Номере);
- при выезде после 18:00 по Местному времени текущего дня, Потребителем (Заказчиком) производится оплата проживания в размере ста процентов Цены Номера (места в Номере).

Во всех перечисленных в данном пункте случаях Цена Номера (места в Номере) определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Потребителя (Заказчика) для всех Потребителей (Заказчиков) (публичные тарифы).

2.17. При размещении детей до 2 лет в Номере вместе с родителями, детская кровать предоставляется без взимания дополнительной платы. При этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей.

Дети до 7 лет проживают в одном Номере с сопровождающими их взрослыми. Дополнительная плата не взимается, если детям до 7 лет не предоставляется дополнительная кровать.

Дополнительные услуги для детей до 7 лет, проживающих без предоставления места в одном Номере с сопровождающими их взрослыми, предоставляется за дополнительную плату.

В случаях предоставления дополнительной кровати взимается плата в соответствии с соответствующим Прейскурантом Исполнителя, действующим на момент подтверждения бронирования (при заказе дополнительной кровати при бронировании), либо на момент размещения (в случае заказа дополнительной кровати в момент заезда), либо на момент обращения с требованием предоставить дополнительную кровать (в случае заказа дополнительной кровати в период проживания).

3. Порядок предоставления Гостиничных услуг

3.1. Качество предоставляемых Гостиницей услуг соответствует установленным действующим законодательством РФ требованиям.

3.2. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей (Заказчиков), прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

3.3. В гостинице производится ежедневная уборка номеров. Смена белья осуществляется один раз в пять дней.

3.4. Исполнитель по просьбе Потребителя (Заказчика) обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
- доставка в Номер корреспонденции, адресованной Потребителю (Заказчику), по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- пользование тонометром;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- халат и тапочки (в соответствии с категорией Номера).

Исполнитель также предоставляет Потребителю (Заказчику) без дополнительной оплаты следующие виды услуг, стоимость которых входит в Цену Номера (места в Номере), утвержденные соответствующим Прейскурантом:

- посещение плавательного бассейна (1 раз в сутки);
- высокоскоростной беспроводной интернет;
- камера хранения инвентаря;
- наземная парковка.

3.5. Потребитель (Заказчик) имеет право на пользование в установленном порядке Дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень Дополнительных гостиничных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещенном на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (Заказчиков) (в информационной папке на ресепшн Гостиницы). Дополнительные Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя (Заказчика).

Расчеты за предоставленные Исполнителем Дополнительные гостиничные услуги осуществляются Потребителем (Заказчиком) как наличными денежными средствами, так и по кредитным картам, как это предусмотрено в настоящих Правилах для оплаты Гостиничных услуг. Информация о порядке оплаты Дополнительных гостиничных услуг размещена на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (Заказчиков) (в информационной папке на ресепшн Гостиницы).

3.6. Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания Дополнительных гостиничных услуг, в том числе услуг общественного питания.

3.7. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Потребителю (Заказчику) Номера на Номер той же категории или категорией выше в случае, если данный Номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным.

Аварийным признается Номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию Номера, а также иных помещений Гостиницы, если это препятствует к их нормальному доступу и обслуживанию.

В этом случае Исполнитель обязан немедленно известить Потребителя (Заказчика) о необходимости освобождения Номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного Номера или любого другого на усмотрение Исполнителя, но без занижения категории проживания для Потребителя (Заказчика).

Потребитель (Заказчик) обязан освободить занимаемый им аварийный Номер до начала указанных в настоящем пункте работ, в установленные Исполнителем сроки.

3.8. Все расходы, обусловленные заменой аварийного Номера, осуществляются за счет Исполнителя. При несогласии Потребителя (Заказчика) на замену Номера ему подобным, с Потребителем (Заказчиком) производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

3.9. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется исполнителем. Исполнитель в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Потребителя (Заказчика). В случае обнаружения забытых вещей исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей.

3.10. Посетители к гостям могут проходить в номер при предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, с записью в книге гостей. Посетители могут находиться в номере с 11:00 ч. до 23:00 ч. В случае нахождения в номере после 23:00 ч. посетитель должен оплатить проживание в размере стоимости дополнительного места в номере.

4. Права и обязанности Потребителя (Заказчика)

4.1. Потребитель (Заказчик) вправе:

- Пользоваться всеми Гостиничными услугами;
- Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне Гостиничных услуг;
- Обращаться к администратору Гостиницы по вопросам качества оказанных услуг;
- Отказаться в любое время от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

4.2. Потребитель (Заказчик) обязан:

- 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;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- уважать права других Потребителей (Заказчиков) и посетителей Гостиницы;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;
- освобождать Номер по истечении оплаченного срока проживания.

4.3. Потребителю (Заказчику) запрещается:

- 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;
- передавать посторонним лицам ключ от гостиничного Номера;
- курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории;
- курить электронные сигареты и иные бестабачные курительные изделия в номерах и иных помещениях Гостиницы в связи со срабатыванием датчиков ОПС);

- приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы;

- уходя из Номера, оставлять включенными электроприборы;
- накрывать чем-либо включенные торшеры и настольные лампы.

С целью обеспечения порядка и безопасности проживающих в гостинице не разрешается:

- проход на жилые этажи без Регистрационной карты гостя;
- оставлять посторонних лиц в номере в своё отсутствие;
- нарушать покой проживающих;
- нарушать санитарные нормы и общественный порядок.

5. Права и обязанности Исполнителя

Исполнитель обязан довести до сведения Потребителя (Заказчика) информацию об оказываемых им услугах средства размещения, которая должна содержать:

а) сведения об Исполнителе, в том числе номер его контактного телефона, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

б) уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный средству размещения в реестре классифицированных средств размещения, ссылку в информационно-телекоммуникационной 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 об организации, осуществляющей классификацию средств размещения, горнолыжных трасс, пляжей, аккредитованной в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и присвоившей средству размещения определенную категорию, и сведения о приостановлении действия классификации средства размещения и (или) приостановлении действия присвоенной средству размещения категории;

в) сведения о категории номера и цену размещения, площадь номера, отдельного здания, строения, сооружения;

г) перечень услуг средства размещения, входящих в цену размещения;

д) сведения о форме и порядке оплаты услуг средства размещения;

е) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых Исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;

ж) сведения об условиях и порядке бронирования, а также об условиях, порядке и сроках отмены бронирования;

з) предельный срок проживания в средстве размещения, если такой срок установлен исполнителем;

и) перечень категорий Потребителей (Заказчиков), имеющих право на получение льгот и преимуществ, а также перечень льгот и преимуществ, предоставляемых при предоставлении услуг средства размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя;

к) сведения об иных платных услугах, оказываемых в средстве размещения третьими лицами;

л) сведения о времени заезда в средство размещения и времени выезда (расчетном часе) из средства размещения;

м) сведения о правилах, предусмотренных пунктом 1.4 настоящих Правил (при наличии);

н) размер предоставляемой Потребителю (Заказчику) скидки от цены размещения.

Информация, предусмотренная пунктом 5 настоящих Правил, оформляется таким образом, чтобы с ней можно было свободно ознакомиться неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени средства размещения, и размещается в помещении средства размещения, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (Заказчиков).

При размещении информации о предоставлении услуг средства размещения в сети «Интернет» Исполнитель обязан указывать информацию, предусмотренную подпунктом "б"

пункта 5 настоящих Правил, а также вправе довести до сведения Потребителя (Заказчика) иную информацию, предусмотренную пунктом 5 настоящих Правил.

Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения Потребителю (Заказчику) убытков.

6. Ответственность Исполнителя и Потребителя (Заказчика)

6.1. Исполнитель отвечает за сохранность вещей Потребителя (Заказчика) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Потребитель (Заказчик), обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Исполнителя. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

Вещи, обнаруженные после Расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в Номере, подлежащем высвобождению, и оплата за который закончилась (при этом Потребитель (Заказчик) не известил администратора о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящем Положении), 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 (Заказчика) на хранение (Приложение № 1 к настоящим Правилам).

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

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).

Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 1 (одного) месяца в соответствии с процедурой, утвержденной руководством.

По истечении установленного выше срока хранения, забытые Потребителем (Заказчиком) вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации в соответствии с Процедурой, утвержденной руководством.

6.3. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору Исполнитель несет перед Потребителем (Заказчиком) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и договором.

6.4. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя (Заказчика) вследствие недостатков при оказании услуг, компенсирует моральный вред, причиненный Потребителю (Заказчику) нарушением его прав в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей».

Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем (Заказчиком) 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.

6.5. В случае утраты или повреждения имущества средства размещения по вине Потребителя (Заказчика), 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).

6.6. Исполнитель обязан обеспечить соблюдение требований Федерального закона «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции».

6.7. Потребитель (Заказчик) 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».

6.8. Потребитель (Заказчик), в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, в соответствии с законодательством РФ возмещает реальный ущерб Гостиницы в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем соответствующему Прейскуранту, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима, а также запрета курения.

6.9. Исполнитель имеет право отказать в предоставлении Потребителю (Заказчику) услуг Гостиницы в случаях нарушения Потребителем (Заказчиком) настоящих Правил, несвоевременной оплаты Гостиничных услуг, а также в случае совершения Потребителем (Заказчиком) противоправных действий.

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