

Утверждаю:

Индивидуальный предприниматель

\_\_\_\_\_ ИП Крюков О. М.

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ

### В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ «СОСНОВЫЙ БОР»

Настоящие Правила проживания разработаны в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей", Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 N 1912

Правила, регулируют отношения между потребителями (далее Гость), и Гостиничным комплексом «Сосновый бор», расположенном по адресу: г. Иваново, ул. Любимова, д. 3 (далее — Гостиница, Исполнитель), который оказывает гостиничные услуги потребителям.

#### **I. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг**

1. Режим работы гостиницы - круглосуточный.
2. Первоочередное право на размещение в гостинице получают лица, с подтвержденным бронированием номера. Все остальные размещаются в порядке общей очереди.
3. Гостиница, вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством телефонной, электронной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.
4. Бронирование номера считается подтвержденным после получения Гостем подтверждения бронирования от отеля в виде специального документа – «Подтверждение бронирования».
5. Номер в гостинице предоставляется Гостям по предъявлении документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством РФ, 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 (применяется в случае заселения потребителей в тип средства размещения "гостиница").В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина

Российской Федерации, указанных выше, заселение в Гостиницу Гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении Гостем российского национального водительского удостоверения

6. Заселение в Гостиницу 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 национального водительского удостоверения, 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 Гостиницу (далее - согласие).

7. Заселение в Гостиницу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или национального водительского удостоверения, 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 родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в Гостиницу осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия.

8. Заселение Гостя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления Гостем 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.

9. Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 8 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.

10. При заселении в гостиницу с Гостем оформляется договор на услуги проживания, затем ему выдаются ключи от номера.

11. Плата за проживание осуществляется по гостиничным суткам. Минимальная оплата за проживание не может составлять менее стоимости номера за одни сутки.

Расчетный час: заезд — с 14:00, выезд - до 12:00 по местному времени.

11.1 При размещении до и после расчетного часа доплата за проживание осуществляется следующим образом:

заезд с 00.00 ч. до 14.00 ч. - 50 % от стоимости номера в сутки;

выезд с 12.00 до 21.00 ч. – 50 % от стоимости номера в сутки;

выезд после 21.00 ч. - 100 % от стоимости номера в сутки;

12. Цена номера, а также форма его оплаты устанавливаются Гостиницей. Информация о ценах на номера и дополнительные услуги находятся на доске информации, на стойке размещения, на сайте отеля, в номерах в папке гостя. Плата за проживание взимается в зависимости от категории номера и услуг, предоставляемых Гостю:

- Эконом
- Стандарт эконом
- Стандарт
- Стандарт улучшенный
- Комфорт
- Коттедж
- Люкс

13. За проживание в Гостинице детей до 3 лет (при семейном размещении) без предоставления ребенку отдельного спального места, плата не взимается. При предоставлении дополнительного места для ребенка от 4 до 14 лет взимается плата по специальным тарифам, отраженным в Официальном прайсе.

14. Администрация обеспечивает возможность проживания Гостя в гостинице только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода по желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии свободных мест.

15. Гостиница применяет бронирование, предусматривающее ожидание Гостя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае не заезда Гостя Гостиница вправе отказаться от исполнения Договора. Если Гость уведомляет об отказе от Договора до дня заезда, Гостиница возвращает ему плату за гостиничные услуги в полном объеме. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора Гостем, опоздания или не заезда, с него взимается плата за номер, но не более чем за одни сутки..

16. В гостинице возможно проживание с животными в номерах категории «Коттедж». За проживание животного взимается посуточная оплата, обозначенная в Официальном прайсе, а также взимается депозит в размере 3000 рублей, который возвращается гостю при выезде. Размещение с животными в номерах других категорий согласовывается с Администрацией Гостиницы.

## **Права и обязанности проживающих гостей**

### **1. Гость обязан:**

- соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы
- возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в

соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Гостиницы, действующим на день обнаружения ущерба. В случае причинения Гостинице ущерба, составляется двухсторонний Акт.

- не беспокоить других гостей, проживающих в гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в гостинице
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер
- при намерении сократить срок проживания, уведомить администратора за 24 часа до выезда
- при выезде из гостиницы произвести полный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, оповестить дежурного администратора Службы размещения о своем выезде и сдать ключ дежурному администратору
- в случае прихода к нему гостей - спуститься за ними в холл. Гостям необходимо предъявить паспорт и пройти регистрацию на ресепшен гостиницы; гости имеют право находиться на территории отеля до 23 часов, в дальнейшем они обязаны оформить свое пребывание в Гостинице и оплатить услуги по предоставлению номера.

## **2. В гостинице запрещается:**

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера
- посещение ресторана в ненадлежащем виде (неопрятная одежда, шорты, сланцы)
- курение во всех номерах Гостиницы, а также на территории гостиничного комплекса, за исключением специально отведенных мест, узнать нахождение которых можно у администратора Гостиницы
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть
- переставлять мебель в номере
- держать в номерах, не предназначенных к проживанию с животными, животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.
- оставлять без присмотра животных одних в номере;
- приводить в номер гостей в нетрезвом состоянии

- собираться в одном номере группой, более 2х человек для проведения застолья, совместного распития спиртных напитков, шумного времяпрепровождения;

3.. В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуги одностороннем порядке.

### **III. Права и обязанности администрации гостиницы**

1. Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в гостинице предприятий питания, связи, бытового обслуживания; сведения о вышестоящей организации.

2. Гостиница обязана информировать гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

3. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности.

4. Гостиница предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- завтрак «Шведский стол»
- смена постельного белья не реже 1 раз в 3 дня, замена полотенец ежедневно
- вызов скорой помощи
- доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении
- побудка к определенному времени
- хранение багажа
- справочная информация по городу
- вызов такси
- охраняемая парковка
- пользование гладильной комнатой
- детская кроватка (при отсутствии брони на нее другими гостями)

5. Администрация Гостиницы имеет право требовать оплаты гостиничных услуг при заселении.

6. Гостиница вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.
7. Гостиница обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в гостинице и условий, указанных настоящих Правилах. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.
8. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, гостиница ответственности не несет.
9. Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.
10. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.
11. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиницы.
12. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных комнат) систем видеонаблюдения.

#### **IV. Порядок разрешения споров**

1. Книга отзывов и предложений находится у администратора Службы размещения и выдается по первому требованию Гостя.

Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы в адрес Гостиницы в письменном виде.