

# NOVOTEL

**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор

ООО «Дельта-Отель»

Фролова Ксения Александровна



## **Правила проживания и предоставления услуг в гостинице Новотель Архангельск ООО «Дельта-Отель»**

Уважаемый Гость!

Рады приветствовать Вас в Новотель Архангельск!

Мы приложим все усилия для того, чтобы Ваше пребывание в гостинице было приятным и комфортным. Для этого разрешите предоставить Вам краткую информацию о гостинице и порядке проживания.

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания, предоставления и оплаты услуг в гостинице Новотель Архангельск (ООО «Дельта-Отель»), далее Гостиница.
- 1.2. Гостиница соответствует категории «Четыре звезды», что подтверждается Выпиской из Единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии, Реестровый номер записи: С292024014163 (срок действия до 07 мая 2028 г.), ссылка в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» на запись <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/9f3ab50c-c607-11ef-92da-a71a33bb166f/about-resort>. Гостиница оказывает гостиничные услуги в соответствии с настоящими Правилами и установленной категорией гостиницы.
- 1.3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:
  - «Гостиница» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;
  - «Исполнитель» - юридическое лицо, независимо от организационно-правовой формы, оказывающее услуги Потребителю по возмездному договору;
  - «Потребитель/Гость» - гражданин, группа граждан или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, заказывающий или использующий услуги, как для личных, так и для деловых целей.

# NOVOTEL

1.4. Настоящие Правила проживания и предоставления услуг в Гостинице, расположенной по адресу: 163000, Россия, г. Архангельск, наб. Северной Двины, д. 55, разработаны в соответствии с:

- Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 20.03.2024) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;
- ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» от 23.02.2013 N 15-ФЗ (в последней редакции);
- ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» от 22.05.2003 N 54-ФЗ (в последней редакции);
- ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 N 152-ФЗ (в последней редакции), регулирующими правоотношения между исполнителями и потребителями – гражданами, в том числе в сфере предоставления гостиничных услуг, и являются корпоративным нормативным актом, регламентирующим внутреннюю деятельность Гостиницы.

1.4. Данные Правила, а также информация о Гостинице и об оказываемых ею услугах размещается на стойке регистрации, а также на странице Гостиницы на сайте [assog.ru](http://assog.ru) и в онлайн консьерж-сервисе 2ROOMZ.

1.5. В каждом гостиничном номере и на стойке регистрации находится информация о соблюдении Правил противопожарной безопасности.

## **2. ПОРЯДОК ПОСЕЛЕНИЯ, РЕГИСТРАЦИИ, ПРОЖИВАНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ**

2.1. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией Гостиницы. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер

2.2. При желании гостя продлить проживание, гостю необходимо сообщить об этом администратору службы приема и размещения не позднее, чем за 12 часов до расчетного часа. Продление срока проживания в этом же номере или категории номера возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

2.3. Режим работы Гостиницы — круглосуточный, семь дней в неделю.

2.4 В Гостинице установлен единый расчетный час - 12:00 (время местное)

- время поселения в Гостиницу — 15:00 (время местное);
- время выселения из Гостиницы — 12:00 (время местное).

2.5. Поселение в Гостиницу производится только после внесения гостем 100% предоплаты за весь период проживания.

# NOVOTEL

- 2.6. Поселение в Гостиницу без предварительного бронирования может быть предоставлено только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дату заезда.
- 2.7. Заселение осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
  - паспорт 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;
  - 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 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;
  - временного удостоверения личности лица без гражданства в 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 в тип средства размещения "гостиница").
  - В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в пункте 18 настоящих Правил, заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.
  - В случае использования исполнителем единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг заселение Гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, в Гостиницу также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы при

# NOVOTEL

условии представления таким потребителем сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией либо с использованием мобильного приложения Федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (действует с 01.04.2026 года).

- 2.8. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних граждан.
- 2.9. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних граждан, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).
- 2.10. Поселение иностранных граждан осуществляется по предъявлении ими национального паспорта и миграционной карты, а также визы или разрешения на временное проживание на территории РФ или вида на жительство.
- 2.11. Гостиница не использует единую биометрическую систему в целях заселения. Заселение производится только по документам из пп. 2.7-2.10.
- 2.12. Гостиница имеет право отказать Потребителю в размещении при отсутствии вышеперечисленных документов.
- 2.13. При оформлении проживания Гостиница обязана ознакомить Потребителя с категорией номеров, действующими тарифами на проживание, видами услуг, предоставляемыми в Гостинице бесплатно или за дополнительную плату.
- 2.14. Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера. Потребитель обязан оплатить указанную исполнителем услугу в полном объеме после принятия ее Потребителем. С согласия Потребителя услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном объеме или авансовым методом.
- 2.15. Плата за проживание и услуги в Гостинице осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденного руководством Гостиницы прейскуранта. Ценообразование на гостиничные номера в Гостинице является динамическим. Цена на размещение в Гостинице может изменяться в любое время на усмотрение администрации гостиницы. Стоимость номера фиксируется при бронировании номера и не изменяется вплоть до окончания срока пребывания гостя в Гостинице.
- 2.16. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования, с использованием расчетных (банковских) карт или через сервис ООО НКО «ЮМани».
- 2.17. Окончательный расчет производится при выселении. Исполнитель выдает счет с расшифровкой всех предоставленных услуг и кассовый чек.
- 2.18. Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с установленным расчетным часом 12:00 (время местное).

# NOVOTEL

- 2.19. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.
- 2.20. Отмена бронирования без штрафа осуществляется не позднее 23:59 по местному времени за день до заезда. При отмене менее чем за 15 часов по времени заезда – 15:00 (время местное) – или не заезде взимается штраф в размере стоимости первых суток проживания.
- 2.21. При размещении Потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа (время местное) при наличии свободных номеров и с согласия Потребителя взимается плата за ранний заезд в размере 50% от стоимости одних суток проживания согласно действующему открытому тарифу дня.
- 2.22. В случае если Потребитель или его представитель желает гарантировать заселение ранее 15:00 в день заезда, то номер должен быть забронирован и оплачен с предыдущих суток, т.е. за один день до фактической даты заезда в Гостиницу, в размере 100% от тарифа в день бронирования.
- 2.23. Возможность позднего выезда предоставляется при наличии свободных номеров. В случае задержки выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:
- до 18:00 (время местное) - 50% от стоимости одних суток проживания согласно действующему открытому тарифу дня;
  - с 18:00 до 12:00 (время местное) следующего дня - стоимость одних суток проживания согласно действующему открытому тарифу дня.
- 2.24. За проживание детей в возрасте до 16-и лет с родителями или законными представителями без предоставления отдельного спального места, плата за размещение в номере не взимается. Детская кроватка (для детей в возрасте до 3х лет) предоставляется бесплатно.
- 2.25. Детям в возрасте до 16-ти лет, проживающим в Гостинице с родителями или законными представителями предоставляются следующие льготы на выбор:
- бесплатный завтрак на каждого ребёнка (не более 2-х), проживающего в одном номере с родителями или законными представителями;
  - скидка 50% на номер для проживания детей в отдельном от родителей или законных представителей номере.
- 2.26. По просьбе проживающих, с согласия администрации Гостиницы, допускается нахождение посетителей в номере гостя с 07:00 до 23:00 часов по предъявлению посетителями документа, удостоверяющего личность. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или приглашения в Гостиницу зарегистрированным гостем посетителя в ночное время (с 23:00 до 07:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя по документу, удостоверяющему личность посетителя в соответствии с законодательством РФ. В случае отказа посетителя предоставить документ, удостоверяющий личность, Гостиница вправе отказать гостю в подселении. За такое подселение может взиматься плата согласно утвержденному в Гостинице прейскуранту и действующему на дату подселения тарифу.
- 2.27. Гостиница предоставляет льготы по туристическому налогу следующим категориям граждан:

# NOVOTEL

- лица, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации или являющиеся полными кавалерами ордена Славы;
  - лица, удостоенные званий Героя Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации или награжденные орденом Трудовой Славы трех степеней;
  - участники и инвалиды Великой Отечественной войны;
  - лица, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции, лица, выполняющие (выполнявшие) возложенные на них задачи на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области в период проведения специальной военной операции, указанные в пункте 6.1 статьи 210 НК РФ;
  - ветераны и инвалиды боевых действий;
  - лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда», лица, награжденные знаком «Житель осажденного Севастополя», лица, награжденные знаком «Житель осажденного Сталинграда»;
  - лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, а также члены экипажей судов транспортного флота, интернированных в начале Великой Отечественной войны в портах других государств;
  - инвалиды I и II групп, инвалиды с детства, дети-инвалиды.
  - лица, имеющие постоянную регистрацию в любом населенном пункте Архангельской области.
- 2.28. Администрация Гостиницы не несет ответственности за действия посетителей Потребителя.
- 2.29. Лица, поселяющиеся в Гостиницу, являются субъектами персональных данных согласно ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ. Указанные лица, предоставляя Гостинице свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что Гостинице персональные данные гостей необходимы в целях надлежащего оказания гостиничных услуг, а также, в целях осуществления регистрационного учета, то гость, поселяющийся в Гостиницу, подписывая Регистрационную карту, подтверждает, что предоставляет Гостинице право без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия гостя осуществлять обработку его персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, пол, гражданство, дата и место рождения, адрес места жительства/регистрации, контактные телефоны, адрес электронной почты, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность гостя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе. Персональные данные лиц, поселяющихся в Гостиницу, хранятся на бумажных и электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Исполнителем.

# NOVOTEL

Исполнитель вправе осуществлять обработку персональных данных гостей, в течение пяти лет с даты заключения договора на предоставление гостиничных услуг (в последующем указанная информация уничтожается Исполнителем, либо субъект персональных данных дает новое согласие на обработку персональных данных). К обработке персональных данных лиц, поселяющихся в Гостиницу, относятся действия (операции), включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учёта, распространение (в том числе передачу) по запросу правоохранительных, налоговых и судебных органов, любых адвокатов, а также работодателей этого лица, обезличивание, блокирование, уничтожение этих персональных данных.

2.30. В соответствии со статьей 12 пункта 5 федерального закона «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» №15-ФЗ от 23.02.2013 в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания устанавливается запрет курения табака. Кроме того, согласно статье 19 пункту 3 вышеупомянутого федерального закона на территориях и в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания, бытовых услуг запрещается розничная торговля табачной продукцией. Таким образом, курение и продажа табачных изделий на территории Гостиницы запрещена.

Нарушение установленного федеральным законом запрета курения табака в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от пятисот до одной тысячи пятисот рублей. Кроме того, в случае обнаружения сотрудниками Гостиницы факта курения табака гостем в жилом номере, администрация Гостиницы вправе потребовать от Потребителя возмещения расходов на устранение последствий курения гостем табака (запаха табака) в жилом номере согласно установленному администрацией Гостиницы «Прейскуранту на возмещение ущерба».

2.31. Все зарегистрированные в Гостинице гости могут воспользоваться следующими бесплатными дополнительными услугами:

- посещение сауны и хаммама по предварительной записи;
- посещение тренажерного зала в течение всего срока проживания;
- пользование беспроводным интернетом; пользование услугами веб-уголка.

2.32. Ежедневная текущая уборка номера осуществляется один раз в сутки в случае проживания Потребителя от 2 суток и более. Текущая уборка производится с 9.00 до 17.00 часов при отсутствии на двери номера Потребителя таблички «Не беспокоить».

2.33. Гостиница обеспечивает проживающим гостям следующие виды услуг без дополнительной платы:

# NOVOTEL

- вызов «скорой помощи»;
  - пользование медицинской аптечкой;
  - тонометр
  - вызов такси
  - доставка в номер корреспонденции по ее получении;
  - побудка к определенному времени;
  - предоставление кипятка, швейных принадлежностей, одного комплекта посуды и столовых приборов.
- 2.34. Гостиница оказывает Потребителю дополнительные платные услуги по его желанию в соответствии с перечнем и реестром цен на дополнительные платные услуги.
- 2.35. Гостиница не вправе без согласия Потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они уже оплачены - требовать возврата ранее внесенной суммы. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

### 3. КАТЕГОРИЯ НОМЕРОВ В ГОСТИНИЦЕ

3.1. Номерной фонд гостиницы «Novotel Архангельск» состоит из 89 номеров различной категории:

- Стандартный номер, с видом на город - с 2 односпальными кроватями. (25 кв.м.)
- Стандартный номер, с видом на город - с двухспальной кроватью. (25 кв.м.)
- Улучшенный номер, с видом на реку - с 2 односпальными кроватями. (30 кв.м.)
- Улучшенный номер, с видом на реку - с двухспальной кроватью. (30 кв.м.)
- Представительский номер, с видом на реку - с двухспальной кроватью и диваном. (35 кв.м.)
- Номер Люкс, с видом на реку - с двухспальной кроватью и диваном. (40 кв.м.)
- Номер Люкс, с видом на реку - с двухспальной кроватью, диваном и ванной (60 кв.м.)

### 4. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

- 4.1. При согласии Потребителя с действующими правилами администрация Гостиницы имеет право заключать договор на бронирование мест путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование от Потребителя по телефону, электронной почте или иному способу связи.
- 4.2. Бронирование номера в Гостинице напрямую осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Гостиницы:  
Тел.: +7-8182-22-99-88,  
E-mail: N9764@accog.ru
- 4.3. Гарантированное бронирование — бронирование номера с подтверждением Гостиницы о том, что Гостиница гарантирует Потребителю или его представителю заселение в забронированный Потребителем номер в необходимое Потребителю время. Потребитель, в свою очередь, гарантирует

# NOVOTEL

- оплатить номер, даже если не сможет им воспользоваться в случае неявки в Гостиницу.
- 4.4. Гарантией бронирования номера считается:
- оплата первых суток проживания;
  - оплата всего периода проживания.
- 4.5. Потребитель может гарантировать свое бронирование следующими видами оплаты:
- наличными денежными средствами в Гостинице;
  - банковской картой (МИР, VISA, MasterCard, UnionPay);
  - через сервис ООО НКО «ЮМани»;
  - путем безналичного перевода денежных средств на расчетный счет ООО «Дельта-Отель».
- 4.6. В соответствии с правилами Гостиницы оформивший бронирование Потребитель должен являться держателем банковской карты, которая использовалась при оформлении брони. Эту карту также необходимо предъявить во время регистрации заезда. В случае предоставления другой банковской карты предоплата возвращается на карту, которая использовалась при оформлении бронирования. При этом Потребителю потребуется произвести оплату другой банковской картой или наличными.
- 4.7. Плата за неиспользованный номер в размере одних суток взимается с Потребителя, если он не смог вовремя аннулировать заказ на размещение в Гостинице.
- 4.8. В случае отказа Потребителя с гарантированным бронированием от заселения в Гостиницу менее чем за 24 часа до 15:00 (время местное) дня заезда, администрация Гостиницы вправе удержать из внесенной Потребителем (его гарантом) предоплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания согласно тарифу. Данная сумма является платой за фактический простой номера или резервирование номера на имя Потребителя на весь период его проживания.
- 4.9. Если Потребитель, гарантировавший бронирование, не смог заселиться в Гостиницу в результате действий неопределимой силы таких, как:
- смерть, внезапное расстройство здоровья Потребителя, его супруги или других близких родственников;
  - повреждение имущества Потребителя от пожара и других бедствий;
  - судебное разбирательство, в котором Потребитель принимает участие по решению суда и не может выехать за пределы своего места проживания;
  - отказ в получении визы в российском посольстве для иностранных граждан;
  - форс-мажор (стихийные бедствия, эпидемии, карантин, плохие метеословия);
  - отмена авиарейса, поезда, рейсового автобуса не по вине Потребителя (потребуется предоставить письменные тому доказательства) - штрафные санкции с Потребителя не взимаются,
- 4.10. При гарантированном бронировании номер за Потребителем сохраняется до 12:00 дня следующего за днем заезда.

# NOVOTEL

4.11.Негарантированное бронирование подразумевает сохранение номера за Потребителем до 18:00 дня заезда. Поселение гостей по негарантированным бронированиям осуществляется в порядке общей очереди, начиная с 15:00 дня заезда. Поселение ранее 15:00 не гарантируется и осуществляется по наличию свободных номеров, Потребитель, в свою очередь, не обязан гарантировать номер предварительной оплатой. В случае неявки гостя в Гостиницу после 18:00 дня заезда бронь аннулируется, номер за Потребителем не сохраняется. Плата за неиспользованный номер с Потребителя не взимается.

4.12.Если Потребитель не гарантировал бронирование и не заехал в дату, указанную при бронировании до 18:00, бронь будет аннулирована в тот же день после 18:00. Если бронь будет аннулирована, а Потребитель придет позже 18:00, тогда поселение Потребителя производится в порядке общей очереди при условии наличия свободных номеров по тарифам, действующим на текущую дату.

## **5. ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ПРИБЫВШИХ НА ТЕРРИТОРИЮ ГОСТИНИЦЫ**

- 5.1.Обеспечивать сохранность жилых помещений, бережно относиться к имуществу и помещениям Гостиницы, санитарно-техническому и иному оборудованию.
- 5.2.При выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор, утюг, чайник и иные электроприборы.
- 5.3.Соблюдать установленный в Гостинице порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и общественных помещениях.
- 5.4.Пользоваться телевизорами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим отдыхающим; уважать права других гостей на отдых. В случае нарушения данного положения, администрация Гостиницы имеет право отказать Потребителю в дальнейшем размещении.
- 5.5.Строго соблюдать настоящие Правила, Правила пожарной безопасности, Правила пользования электробытовыми приборами.
- 5.6.Возместить ущерб в случаях утраты, повреждения или порчи имущества Гостиницы, сотрудников Гостиницы или других гостей. Размер ущерба определяется по ценам согласно «Прейскуранту на возмещение ущерба», утвержденному администрацией Гостиницы.
- 5.7.Исключать возможность возникновения в номере инфекции.
- 5.8.Не допускать в жилых помещениях и в местах общего пользования концентрации дыма, приводящей к срабатыванию пожарной сигнализации.
- 5.9.Допускать в занимаемое жилое помещение работников эксплуатационных организаций и представителей администрации гостиницы для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ.

# NOVOTEL

- 5.10. Бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, не допускать загрязнения территории гостиницы.
- 5.11. Нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей
- 5.12. Своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные Гостиницей услуги по утвержденному в гостинице прейскуранту.

## **6. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ ВХОДИТ**

- 6.1. Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.
- 6.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в онлайн консьерж-сервисе 2ROOMZ и на стойке регистрации в службе приема и размещения Гостиницы.
- 6.3. Предоставлять по первому требованию Потребителю «Книгу отзывов и предложений», которая находится в службе приема и размещения Гостиницы.
- 6.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Потребителей.

## **7. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ**

- 7.1. Оставлять в номере посторонних лиц.
- 7.2. Передавать посторонним лицам магнитную карту-ключ от номера.
- 7.3. Содержать в жилых помещениях и на территории гостиницы собак и кошек, а также иных животных без уведомления администрации Гостиницы.
- 7.4. Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные материалы, оружие, пиротехнические, горюче-смазочные материалы, а также вещества, загрязняющие окружающую среду.
- 7.5. Потребитель имеет право проносить оружие только при исполнении им служебных обязанностей, с отметкой в командировочном удостоверении.
- 7.6. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- 7.7. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Гостиницы.
- 7.8. Курить на всей территории Гостиницы. См. пункт 2.28 данных Правил.
- 7.9. Находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- 7.10. Нарушать покой проживающих в период с 22:00 до 7:00 часов в будние дни и с 22:00 до 10:00 - в выходные и праздники. В данный период Потребители обязаны соблюдать тишину согласно действующему в Архангельской области закону об административных правонарушениях.

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ**

- 8.1. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору требовать:
  - безвозмездного устранения недостатков;

# NOVOTEL

- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.
- 8.2. Потребитель вправе требовать компенсацию за недостатки оказанной услуги только соразмерно виду и объему предоставленной услуги.
- 8.3. Потребитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель своевременно не устранил эти недостатки.
- 8.4. Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления Потребителем соответствующего требования (за исключением случаев, когда недостатки возникли по вине третьих лиц).
- 8.5. Требования Потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных ему в связи с расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования в письменном виде.
- 8.6. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований Потребителя.
- 8.7. Если Исполнитель нарушил сроки начала оказания услуг по договору на бронирование мест в Гостинице, Потребитель по своему выбору вправе:
  - назначить Исполнителю новый срок;
  - потребовать уменьшения цены за оказанные услуги;
  - расторгнуть договор об оказании услуги.
- 8.8. Потребитель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований Потребителя. Назначенные Потребителем новые сроки оказания услуги указываются в договоре об оказании услуг. При расторжении Потребителем договора об оказании услуг по договору на бронирование мест в Гостинице, Исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги, а также платы за оказанную услугу, за исключением случая, если Потребитель принял оказанную услугу.
- 8.9. Исполнитель в соответствии с законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг.
- 8.10. Администрация Гостиницы не несет ответственности за работу городских коммуникаций и работу коммунальных служб города (отключение света, воды, тепла и прочее).
- 8.11. Потребитель несет ответственность за любые нарушения в соответствии с законодательством РФ.
- 8.12. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется в соответствии с законодательством федеральными органами исполнительной власти в пределах их компетенции.

## **9. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ**

# NOVOTEL

- 9.1. Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем для предоставления необходимого гостевого сервиса: уборка номера, обновление чайных принадлежностей, доставка корреспонденции и заказов из прачечной, а также в случае задымления, пожара, затопления и в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
- 9.2. Администрация Гостиницы вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания и дальнейшем бронировании номеров в Гостинице без компенсации стоимости уже оказанных услуг в следующих случаях:
- в случае нарушения гостем Правил проживания;
  - несвоевременной оплаты услуг;
  - причинения гостем материального ущерба Гостинице;
  - предъявления необоснованных требований в отношении качества оказываемых Гостиницей услуг, противоречащих стандартам и правилам Гостиницы;
  - аморального поведения, которое противоречит общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость и неуважение по отношению к сотрудникам отеля, другим гостям и иным лицам, недостойное поведение в общественных местах, нахождение в грязной, пачкающей одежде и др.
- 9.3. Администрация Гостиницы не несет ответственности за не вверенные работникам Гостиницы вещи (включая ценные вещи), а также за вещи, оставленные без присмотра в общественных помещениях Гостиницы или иных помещениях, не предусмотренных для хранения.
- 9.4. Гостиница не отвечает за утрату денег, иных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей гостя не принятых Гостиницей на хранение или не помещенных гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф.
- 9.5. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере для передачи на ответственное хранение в отделение хранения забытых вещей багажной комнаты Гостиницы. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов помещаются на хранение в сейф администрации Гостиницы под ее ответственность.
- 9.6. Порядок и правила хранения и получения забытых вещей утвержден Директором Гостиницы и находится в службе приема и размещения.
- 9.7. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую Потребителем в Гостинице вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года согласно процедуре «Забытые гостевые вещи».

# NOVOTEL

- 9.8. В случае возникновения жалоб со стороны Потребителя администрация Гостиницы принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.
- 9.9. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения в целях обеспечения безопасности на территории Гостиницы.
- 9.10. Администрация Гостиницы имеет право запретить фото и видео съемку с использованием профессионального фото и видео оборудования на территории и вокруг Гостиницы в случае, если данная съемка не была согласована с администрацией Гостиницы заранее.
- 9.11. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Исполнитель и Потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.