Общество с ограниченной ответственностью
«Рашэн Промошэн Хотэл Кампани»

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО «Рашэн Промошэн Хотэл Кампани»
Горбачева Е.Н.

«17» сентября 2026г

Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице IBIS Москва Динамо

1. Общие положения.

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг (далее – «**Правила**») в гостинице IBIS МОСКВА ДИНАМО **(Общество с ограниченной ответственностью «Рашэн Промошэн Хотэл Кампани» ООО «РПХК»)**, расположенной по адресу: 125167, г.Москва ул.Ленинградский проспект, д.37. кор.8, телефон +7(495)1390304, разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав Потребителей и Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации", а также Постановлением Правительства РФ от 02.06.2026 N 674 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. N 1912".

Настоящие Правила регулируют отношения между Потребителями и Исполнителем – гостиницей IBIS МОСКВА ДИНАМО (**Общество с ограниченной ответственностью «Рашэн Промошэн Хотэл Кампани» (ООО «РПХК»)**, в области предоставления гостиничных услуг и являются корпоративным нормативным документом, регламентирующим внутреннюю деятельность гостиницы.

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

- "Исполнитель" – гостиница IBIS МОСКВА ДИНАМО (**Общество с ограниченной ответственностью «Рашэн Промошэн Хотэл Кампани» (**ООО «РПХК», ИНН 7709908645, ОГРН 1127746589618) , (далее по тексту – «Гостиница или Исполнитель»), предоставляющая Потребителю гостиничные услуги;

- "Гостиничные услуги" - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;

- "Цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;

- "Потребитель" (Гость) – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не

связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

- "Заказчик" - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

- "Бронирование" - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

- "Время выезда (расчетный час)" - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

- "Время заезда" - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

- "Договор" – договор о предоставлении Гостиничных услуг, заключенный между Заказчиком или Потребителем и Исполнителем, предоставляющим потребителю гостиничные услуги, в соответствии с настоящими правилами.

-"Индивидуальный договор" договор о предоставлении Гостиничных услуг, заключенный между Заказчиком или Потребителем и Исполнителем, предоставляющим потребителю гостиничные услуги, на индивидуальных условиях, которые могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

Гостиница осуществляет деятельность в сфере международного въездного и внутреннего туризма с присвоением номера в Едином Федеральном реестре туроператоров – В031-00161-77/01784282, выданным Федеральным Агентством по туризму Министерства культуры Российской Федерации.

Гостинице присвоена категория *** (три звезды), наименование аккредитованной организации по классификации гостиниц и иных средств размещения ООО «Звезды Отелям», номер реестровой записи организации А782025001450, дата выдачи 27.08.2025. Дата начала действия категории 17.09.2026, дата окончания действия категории 17.09.2029. В Гостинице 317 номеров первой категории.

Номер реестровой записи С772024016576 единого реестра обьектов классификации в сфере туристской индустрии

Режим работы Гостиницы – ежедневный, **круглосуточный**

Время заезда с 15.00, время выезда до 12.00

Режим работы предприятий общественного питания:

- - ресторана - ежедневный, **с 06.30 часов до 23.00 часов.**
- - бара – ежедневный, **круглосуточный.**

Исполнитель вправе изменить время и режим работы ресторана и бара, при этом разместив информацию об изменениях в доступном для Потребителя месте.

2. Условия бронирования.

Исполнитель осуществляет Бронирование путем принятия от Потребителя (или Заказчика) заявки на Бронирование (далее – «**Заявка**») посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что Заявка исходит от Потребителя или Заказчика. Телефон +7(495)1390304, e-mail: H6227-RE@accor.ru

Бронирование номера через сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения формы на сайте Гостиницы.

Websites: accor.ru

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

Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера.

Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) от Исполнителя подтверждения Бронирования. При условии, что заявка, а также подтверждение о Бронировании содержат следующие сведения:

- о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя;
- о Заказчике или Потребителе;
- о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров;
- об условиях Бронирования;
- о сроках проживания в Гостинице.

Исполнитель вправе отказать в Бронировании, если на указанную в Заявке дату отсутствуют свободные номера или установлены иные ограничения, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Потребитель или Заказчик вправе **аннулировать** Заявку (отказаться от Бронирования) без применения к нему каких-либо санкций до 23.59 часов дня, предшествующего дате заезда. Для Бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям, на сайте Исполнителя в сети Интернет могут предусматриваться иные условия анулляции (отказа от Бронирования).

Отказ от Бронирования: общим правилом является то, что Заявка на отмену бронирования должна быть оформлена в письменном виде и направлена в адрес Гостиницы по электронной почте или иной связью, позволяющей достоверно установить, что Заявка исходит от Потребителя или Заказчика. Однако в зависимости от канала, через который поступило Бронирование, и, кто является плательщиком, можно выделить следующие требования к заявкам на отмену:

- по всем Бронированиям через непрямые каналы, которые были сделаны через посредников и подразумевают комиссионное вознаграждение, Заявки на отмену Бронирований должны

исходить от посредника (агентства) в письменном виде, вне зависимости от типа гарантии и того, кто производит оплату Бронирования.

- по Бронированиям через прямые каналы Заявка может быть принята от Гостя как в письменной, так и в устной форме.
- Заявка на отмену должна исходить от лица, которое является плательщиком или предоставляет гарантию Бронирования.

Бронирования могут быть отменены без взимания платы за простой номера до 23:59 дня, предшествующего дате заезда , после этого времени с поручителя взимается плата за простой номера в размере стоимости первой ночи.

Договором с Заказчиком может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого Заказчика.

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

Стандартные условия - в случае если бронирование не было отменено до 23:59 дня прибытия и Гость не прибыл, то Гостиница взимает сумму, равную стоимости первых суток проживания. Гостиница обязуется сохранить за Гостем номер до 12:00 дня следующего за днем прибытия/дня заезда.

В Индивидуальном Договоре с Заказчиком могут быть установлены другие правила отмены, согласно заключенному Индивидуальнму договору, применяются условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том числе право бронирования на условиях, предусмотренных для бронирования, которые могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются Индивидуальным договором с Заказчиком. При этом в указанном договоре будет указан срок(и) для аннулирования брони, а также условия отмены.

3. Условия проживания.

Договор на проживание заключается в предусмотренной законом форме между Потребителем и Исполнителем путем предъявления Потребителем оригинала документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке и подписания двумя Сторонами регистрационной карты установленного образца, в свою очередь, администратор отдела приема и размещения выдаёт Потребителю ключ и карту Гостя , подтверждающую заключение договора на оказание услуг.

Документами, удостоверяющими личность и оформленными в соответствии с законодательством Российской Федерации, являются:

- 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;

- свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства;
- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации;
- В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в пункте 3 настроящих Правил, заселение в гостиницу потребителя осуществляется при предъявлении потребителем водительского удостоверения или представлении сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией.
- В случае использования исполнителем единой биометрической системы или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (применяется в случае заселения потребителя в тип средства размещения "гостиница") заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, в средство размещения также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы в случае, предусмотренном пунктом 24 настоящих Правил, либо при условии представления таким потребителем сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"

Заселение в Гостиницу производится только при предъявлении паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Гостя в обязательном порядке на каждого фактически проживающего.

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 или сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией, и документов, удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения либо сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, 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). В случае использования исполнителем единой биометрической системы или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" заселение в средство размещения осуществляется при выполнении одного из следующих условий:

а) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия осуществляются с использованием единой биометрической системы;

б) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина осуществляются с использованием единой биометрической системы и на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия;

в) с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия и на основании свидетельства о рождении такого несовершеннолетнего гражданина;

Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, либо сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, и документов, удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения либо сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, 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 гражданином родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего гражданина в

средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, либо сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией, при условии представления согласия. В случае использования исполнителем единой биометрической системы или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы или при условии представления сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", а в отсутствие рядом с таким несовершеннолетним гражданином родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) - при условии представления согласия.

Подписывая регистрационную карту Потребитель, таким образом, дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Гостиницей в соответствии с действующим законодательством РФ.

Гостиница обеспечивает конфиденциальность персональных данных Гостя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в соответствии с законодательством Российской Федерации на Гостиницу.

Размещение Гостей по их прибытии производится на срок, указанный в Заявках, при условии, что нахождение гражданина в Гостинице и его регистрация не противоречит законодательству РФ.

Регистрация Потребителей, 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".

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".

Гостям, имеющим бронирование в отеле, в день заезда, может быть предоставлена услуга раннего заезда с 06.00 до 15.00 (по Московскому времени), при этом взимается дополнительная оплата в размере 50% 1 суток проживания. Заезд до 06.00 возможен только в случае оплаты полной стоимости суток, предшествующих забронированной дате заезда. Данная услуга предоставляется только при наличии свободных номеров.

Гарантированное заселение ранее 15.00 возможно только в случае бронирования и оплаты номера за одни сутки до фактической даты заезда.

Максимальное количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере и составляет 2 человека. Дети грудного возраста (до 3х лет) проживают в одном номере с родителями без дополнительной платы за размещение с предоставлением по запросу кроватки для ребенка в возрасте до 3-х лет.

Допускается проживание детей в возрасте до 12 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного или дополнительного места в номере без дополнительной платы за размещение.

При необходимости продления проживания в Гостинице, Гость может обратиться в отдел приема и размещения до расчетного часа. При наличии свободных номеров в Гостинице срок проживания может быть продлен, при этом Гостиница оставляет за собой право предоставить Гостю другой номер вместо того, в котором он проживал.

При оформлении проживания в Гостинице сотрудник отдела приема и размещения выдает Гостю карту Гостя и ключ, обеспечивающий доступ в номер на оплаченный период проживания. Количество выданных ключей должно соответствовать количеству зарегистрированных в номере Гостей.

При утере ключа, Гость незамедлительно должен обратиться в отдел приема и размещения.

По просьбе Гостя, и с обоюдного согласия Гостиницы и проживающего Гостя, разрешается находиться посторонним лицам (посетителям) в номере с 8.00 до 23.00 часов на основании документа, удостоверяющего личность посетителя, указанного в пункте 3 настоящих правил. Данный документ должен быть предоставлен сотруднику приема и размещения для регистрации посетителя. Гость должен лично подтвердить согласие на посещение, встретив посетителя у стойки приема и размещения.

После 23 часов дальнейшее пребывание посторонних лиц в Гостинице возможно исключительно при условии их регистрации в номере Гостя (в случае если подселение позволяет категория номера и максимальное количество проживающих Гостей не будет превышено), либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров).

Данный порядок допуска посторонних лиц (посетителей) направлен на обеспечение защиты жизни и здоровья Гостей и сотрудников Гостиницы, а также сохранности имущества Гостиницы и проживающих

Гостей, а также выполнение установленной законодательством обязанности Гостиницы по регистрации граждан по месту пребывания.

Сотрудники Гостиницы вправе отказать в размещении лицам, которые:

- Нарушают безопасность и неприкосновенность других людей, угрожают физической расправой и намеренно создает опасные ситуации (ст. 150 ГК РФ)

- Оскорбляет окружающих или угрожает им (ст. 5.61 КоАП РФ)

- Находятся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (ст. 20.21КоАП РФ)

- Нарушают общественный порядок (ст. 20.1 КоАП РФ)

По согласованию с Гостиницей, Гостю предоставляется возможность размещения в номере со своим домашним животным по расценкам, утвержденным в действующем Прейскуранте на дополнительные услуги Гостиницы, при предъявлении ветеринарного паспорта с отметками о действующих прививках, включая прививку от бешенства. Обеспечение своего питомца всем необходимым инвентарем (лежанка, пеленки,игрущки, миски, корм и прочее) является обязанностью и ответственностью хозяина. Гость несёт полную материальную ответственность за порчу имущества Гостиницы питомцем, и при заезде оставляет депозит в размере 2000 рублей как залог. При выезде Гость обязан предупредить отдел приема и размещения о своём выезде, а номер должен обследоваться сотрудниками Гостиницы на предмет причинения ущерба питомцем. При отсутствии повреждений Гостю возвращается депозит. Уборка номера производится только в присутствии гостя в номере, если питомец остается в номере один, то Гость обязан повесить табличку «Не беспокоить». При перемещении по территории отеля на животном должен быть поводок и намордник (для животных и пород которых это предусмотрено), кошки перемещаются в переносках, а птицы в клетках, ограничивающих контакт животного с другими гостями и сотрудниками отеля, а так же их возможность свободного перемещения по общественным и служебным территориям отеля. Запрещается нахождение Гостя с питомцем в зоне бара и ресторана.

Проход в номер производится только по ключу от номера, наличие которого может быть проверено службой безопасности гостиницы.

При выезде из Гостиницы Гость обязан произвести полный расчет за предоставленные ему услуги и сдать ключ от номера сотруднику Отдела приема и размещения.

4. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг.

В стоимость номера входят следующие виды услуг, оказываемые Гостиницей:

- проживание в номере Гостиницы в течение всего срока, указанного в регистрационной карте Гостя;

- наличие в номере душевой/ванной комнаты и туалета;
- наличие в номере сейфа, холодильника, телевизора, телефона, фена;
- наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения;
- смена полотенец по запросу Гостя (не реже 1 раза в 3 дня без просьбы Гостя);
- ежедневная уборка в номере (производится с 11:00 часов до 18:00 часов);
- смена постельного белья не реже 1 раза в 3 дня без просьбы Гостя;
- пользование беспроводным интернетом в номере и на территории Гостиницы;

Гостиница предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг (по требованию):

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- пользование тонометром;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- справочная информация по городу;
- пользование принтером в бизнес-уголке Гостиницы;
- пользование гладильной доской и утюгом;
- кроватка для ребенка в возрасте до 2-х лет;
- детское кресло в Ресторане для детей до 3-х лет.

Гостиница не предоставляет круглосуточное обслуживание в номерах.

Дополнительные услуги предоставляются Гостям с их согласия и за отдельную плату в соответствии с утвержденным прейскурантом.

- Услуги телефонной связи;
- Услуги высокоскоростного интернет соединения;
- Услуги ресторана и бара;
- Услуги подземной парковки;
- Услуги прачечной и химчистки:
  - Вещи, сданные в глажку, стирку или химчистку будут возвращены через 48 часов;
  - Возможность и условия предоставления срочного сервиса уточняются в каждом конкретном случае у сотрудников отдела приема и размещения;
  - Услуга "Глажка" может быть выполнена только для чистых вещей;

- Заказ, не имеющий заполненную и подписанную Потребителем форму, считается недействительным и не выполняется;
- При отсутствии рекомендаций по обработке Гостиница не несет ответственности за изменения в структуре материала, его форме или окраске;
- Не принимаются вещи без специальной маркировки о способах обработки;
- Гостиница не несет ответственности за повреждения в процессе обработки изделий с несъемной фурнитурой, деталей из кожи и синтетических материалов, а также за неудаленную гостем фурнитуру, не подлежащую обработке;
- Гостиница не несет ответственности за севшие и полинявшие вещи, а также вещи, не затребованные Гостем в течение 6 месяцев после сдачи;
- Ответственность за задержку и/или повреждения, произошедшие в процессе обработки или доставки изделий в Гостиницу, несет внешний поставщик.

5. Порядок оплаты

В Гостинице установлена полная предоплата проживания (забронированного срока) в момент регистрации (заселения) Гостя в Гостиницу. В случае продления забронированного срока возможна посуточная оплата проживания.

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

Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

При осуществлении расчетов с Потребителем Исполнитель выдает Потребителю кассовый чек и информационный счет.

Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12:00 текущих суток (по Московскому времени).

При заселении с 06.00 до 15.00 (по Московскому времени) Гостей, имеющих бронирование в отеле, в день заезда взимается дополнительная оплата за ранний заезд в размере 50% стоимости 1 суток проживания по цене на день заезда. Заезд до 06.00 возможен только в случае оплаты полной стоимости суток, предшествующих забронированной дате заезда. Данная услуга предоставляется только при наличии свободных номеров.

При заселении Гостя с 02:00 до 12:00 (расчетного часа) без оформления последующего проживания в Гостинице после расчетного часа на следующие сутки плата за проживание взимается в размере стоимости 1 суток.

В случае необходимости позднего выезда, данная услуга оплачивается дополнительно, из расчета:

- с 12:00 до 18:00 (по Московскому времени) – 50% стоимости номера в день выезда Гостя;
- после 18:00 (по Московскому времени) – 100% стоимости номера в день выезда Гостя.

Оплата может производится:

- банковским переводом на расчетный счет Гостиницы (все платежи банковским переводом производятся в российских рублях);
- банковской картой
- наличными в российских рублях в кассах Гостиницы
- цифровым рублем.

Оплата банковской картой принимается только от держателя карты.

При заселении, по желанию, Гость, в качестве гарантии оплаты дополнительно предоставляемых услуг, стоимость которых не включена в стоимость проживания и оплачивается дополнительно, а именно: за пользование телефоном, услугами прачечной/химчистки, услугами бара и ресторана, и т.д., вносит депозит наличными или банковской картой в размере 2000 рублей/сутки, которые Гость должен пополнять по мере пользования услугами.

При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги.

В случае возникновения положительного остатка на счете Гостя на момент выезда из Гостиницы, неиспользованная сумма депозита возвращается Гостю (или его уполномоченному лицу, осуществившему оплату) полностью или частично, тем же способом, каким была сделана оплата (банковским переводом, на банковскую карту, наличными), согласно правилам, закрепленным законодательством РФ и внутренними процедурами Гостиницы.

Расчеты с юридическими лицами

Все расчеты с юридическими лицами осуществляются в основном в безналичном порядке. Кроме того, законодательством РФ предусмотрена возможность расчетов между юридическими лицами наличными (в том числе возвраты) – в сумме, не превышающий 100 000 руб. по одному договору (согласно Указанию ЦБ РФ от 09 декабря 2019 г. №5348-У «О правилах наличных расчетов»).

В случае необходимости получения счет-фактуры и акта выполненных работ на имя компании, когда услуги Гостиницы оплачиваются Гостем за наличный расчет или банковской картой перед заселением необходимо предоставить оригинал доверенности от компании с подписью уполномоченных лиц и печатью компании на право получения акта выполненных работ, счет-фактуры, а также письмо с реквизитами компании, в соответствии с которыми необходимо заполнить акт и счет-фактуру. При этом обязательным условием является то, что бронирование должно быть сделано по заявке от компании, запрашивающей на свое имя счет-фактуры и акт выполненных работ.

Если Гость выступает как частное лицо и при этом оплачивает товары (работы, услуги) без доверенности, то Гостиница выдает Гостю только кассовый чек и информационный счет, без оформления приходных кассовых ордеров, актов и счета-фактуры.

Счета-фактуры в данном случае не выписываются на основании пункта 7 статьи 168 НК РФ.

6. Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды 1 и 2 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, сотрудники следственного комитета, сотрудники уголовно-исполнительной системы, сотрудники федеральной противопожарной службы, сотрудники таможенного органа, фельдъегерской связи (следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку, в соответствии с подтверждающими документами);
- военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним лица;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

7. В Гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по Договору) в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;
- приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные, токсичные и взрывоопасные вещества, ртуть, горюче-смазочные материалы, газовые баллоны, а также вещества, загрязняющие окружающую среду;
- хранить и использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- ношение и хранение любого вида оружия, за исключением Потребителей, имеющих по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, только при исполнении им служебных обязанностей, при этом он обязан по требованию Гостиницы предоставить документы, подтверждающие такое право;

- курить на всей территории Гостиницы (в частности - в номерах, коридорах, лифтах, лестничных клетках, балконах, туалетах, ресторане, баре, лобби), в том числе электронные сигареты и кальяны. В случае установления сотрудниками Гостиницы фактов курения, в том числе электронных сигарет и кальяна, Гостем в номере или иных помещениях Гостиницы, Гость обязан оплатить дополнительную уборку номера или иных помещений Гостиницы согласно прейскуранту;
- совершать действия, нарушающие тишину и покой других граждан, проживающих в отеле, в ночное время с 22 часов до 8 часов;
- переставлять и передвигать мебель, делать изменения в линии электропроводки, производить любые другие изменения в номере без согласования с администрацией гостиницы;
- проводить фото и видео сьемку без разрешения администрации Гостиницы, которое может быть получено только по средством официального запроса;
- отключать элементы противопожарной системы Гостиницы (датчики-дымоуловители), включать пожарную сигнализацию при отсутствии угрозы пожара.

В случае нарушения условий данного пункта и/или законодательства Российской Федерации, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке,

8. Обязанности Гостей:

- соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания, порядок оплаты предоставленных услуг и внесения депозита за дополнительные услуги;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- ознакомиться с планом эвакуации размещенным в коридоре и в номере на случай возникновения чрезвычайной ситуации;
- во время проведения практических тренировок по эвакуации принимать участие в учебной эвакуации из здания:
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы;
- допускать в номер работников эксплутационных 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;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое Гость немедленно обязуется, сообщить сотрудникам отдела прима и размещения Гостиницы и действовать согласно их указаниям;

- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть входную дверь в номер;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию, объектам благоустройства и зеленым насаждениям Гостиницы;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы произошедшего по вине Гостя или по вине его посетителей в соответствии с действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется по ценам согласно прейскуранту, утвержденному администрацией Гостиницы;
- не беспокоить других Гостей, проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице;
- пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим отдыхающим, уважать права других Гостей на отдых;
- своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие 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 выезде из Гостиницы произвести полный расчет за проживание и предоставленные ему платные услуги, оповестить сотрудника отдела приема и размещения о своем выезде и сдать электронный ключ от номера.

9. Обязанности Гостиницы:

Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в общедоступном публичном месте об оказываемых им услугах, которая должна содержать:

- сведения об исполнителе, в том числе номер его контактного телефона, для юридических лиц - основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика
- уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный средству размещения в реестре классифицированных средств размещения, ссылку в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "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 "Обосновах 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;

- перечень услуг, входящих в цену номера;
- сведения о категории номера (при наличии) и цену размещения, площадь номера (отдельного места в многоместном номере), отдельного здания (части здания), строения, сооружения или площадки кемпинга;сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
- перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
- сведения о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования;
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
- правила предоставления гостиничных услуг;

Гостиница обязана информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

10. Права Гостиницы:

Гостиница оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

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.

Гостиница имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания, а также досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке и выселить Гостя из гостиницы в случаях нарушения законодательства Российской Федерации, в том числе, но не ограничеваясь, несвоевременной оплатой за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявлением со стороны Гостя в отношении персонала и других посетителей Гостиницы агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с прейскурантом.

Гостиница имеет право отказать Гостю в заселении в случае, если Гость находится в алкогольном или наркотическом опьянении и нарушает общественный порядок и/или представляет угрозу безопасности окружающих.

В случае истечения срока проживания Потребителя в Гостинице при отсутствии Потребителя по месту проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок), Гостиница вправе уведомить

правоохранительные органы, создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Потребителя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация гостиницы помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в камеру забытых и найденных вещей Гостиницы.

11. Дополнительная информация об условиях проживания:

Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Гостиницей на хранение либо были помещены Гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф.

Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствии непреодолимой силы.

Гостиница не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в службе приема и размещения.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом службе приема и размещения Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

В случае обнаружения забытых вещей и (или) документов, сотрудники Гостиницы принимает все меры по возврату их владельцу. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, забытые вещи сдаются в комнату для хранения забытых вещей Гостиницы, а в отдельных случаях могут быть переданы в правоохранительные органы.

Порядок регистрации забытых вещей, правила и сроки их хранения, а также процедура возврата находок утвержден Генеральным Директором и находится в Отделе приема и размещения.

Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 6 (шести) календарных месяцев с момента регистрации в Журнале забытых вещей. Для отдельных категорий забытых вещей действуют особые условия изложенные в Порядке регистрации забытых вещей.

Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы, а также употребленных вне зон отведенных для общественного питания Гостиницы.

Для обеспечения безопасности детей, Посетителям не рекомендуется оставлять детей до 14 лет в номере и на территории Гостиницы без присмотра взрослых.

Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам Сан ПиН, и другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.

Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.

Гостиница обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов. О любых работах, которые могут помешать отдыху Гостей, в Гостинице Администрация оповещает Гостей не позднее 12 часов до начала работ, размещая информацию на стойке приема и размещения.

Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения, в целях безопасности отеля.

12. Порядок разрешения споров:

При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации".

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств, принятых на себя Гостиницей в соответствии с настоящими правилами, а также по договору оказания гостиничных услуг Исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя (Заказчика) в результате предоставления гостиничных услуг, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

Книга отзывов и предложений находится в Отделе приема и размещения в свободном доступе.

Требования и жалобы рассматриваются в порядке, установленном законодательством РФ.

Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется в соответствии с законодательством федеральными органами исполнительной власти в пределах их компетенции.