

Общество с ограниченной ответственностью  
«Никинвест»

---

ОГРН 1023900770827 ИНН 3905044296 КПП 390601001  
236040, г. Калининград, проезд Озерный, 2, офис 218

г. Калининград

15 мая 2026 года

ПРИКАЗ № 12-26/од

Об утверждении Правил проживания и пользования  
услугами в отеле «Меркюр Калининград Центр»

В соответствии с пунктом 6 Правил предоставления гостиничных услуг и услуг  
иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденных постановлением  
Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести с в действие с 15.05.2026 Правила проживания и  
пользования услугами в отеле «Меркюр Калининград Центр».

Генеральный директор

  
Г. Демахин

УТВЕРЖДЕНО  
приказом генерального директора  
ООО «Никинвест» Демахина Г.  
от 15.05.2026 № 12-26/од  
(Приложение № 1 к приказу)

## **Правила проживания и пользования услугами в отеле «Меркюр Калининград Центр»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции», постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации».

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между физическими лицами - потребителями, юридическими лицами, имеющими намерения заказать или приобрести либо заказывающими или приобретающими и использующими услуги по проживанию и дополнительные услуги (далее по тексту именуемыми «потребителями», «заказчиками»), и Исполнителем – ООО «Никинвест», предоставляющим гостиничные и иные сопутствующие услуги в гостинице «Меркюр Калининград Центр», расположенной по адресу: г. Калининград, Озёрный проезд, 2 (далее по тексту именуемым Исполнителем, Гостиница, отель).

1.3. В настоящих Правилах используются понятия в значениях, установленных Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912.

1.4. Право на оказание Гостиницей гостиничных услуг подтверждается свидетельством о присвоении гостинице соответствующей категории «четыре звезды» № 39/АА-056-2022/479-2024, выданным 08.05.2024 аккредитованной организацией по классификации гостиниц и иных средств размещения ООО «КЦ «Качество», срок действия - до 08.05.2027.

1.5. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

1.6. Предельный срок проживания в Гостинице – не более 90 календарных дней.

1.7. Временем (расчетным часом), установленным для заезда потребителя, является 15.00 часов по местному времени.

1.8. Временем (расчетным часом), установленным для выезда потребителя, является 12.00 часов по местному времени.

1.9. Прейскурантами (внутренними локальными нормативно-правовыми актами Исполнителя) устанавливаются категории номеров и их параметры (площадь); цены номеров и перечень гостиничных и иных услуг, входящих в цену номеров (включен завтрак или нет, стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати) и др.); перечень имущества Гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению потребителем в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы потребителем; перечень и стоимость дополнительных гостиничных услуг. Прейскуранты размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в службе приема и размещения Гостиницы).

1.10. Информация о порядке проживания в Гостинице и пользования гостиничными услугами, включая настоящие Правила, Информация об Исполнителе и о предоставляемых им услугах (Приложение № 1 к настоящим Правилам), Правила противопожарной безопасности в гостинице (Приложение № 2 к настоящим Правилам), Правила пользования электробытовыми

приборами (Приложение № 3 к настоящим правилам) и Правила проживания в гостинице с животными (Приложение № 4 к настоящим Правилам) имеются в каждом номере, предназначенном для проживания (в папке Потребителя).

1.11. Перечень дополнительных услуг, оказываемых Гостиницей, не входящих в цену номера, а также цены на дополнительные услуги установлены в прейскурантах, размещённых в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в службе приема и размещения Гостиницы).

## **2. Форма, условия, порядок и сроки бронирования и аннулирования (отмены) бронирования**

2.1. Исполнитель осуществляет бронирование путем принятия от потребителя (заказчика) сведений для осуществления бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя (заказчика).

2.2. Бронирование номера через сайт ассог.ги, а также сайты-партнеры осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайтах-страницах для гостиницы.

2.3. При заключении договора об оказании услуг с заказчиком может быть установлена форма заявки на бронирование.

2.4. Исполнитель применяет бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до 12.00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора.

2.5. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) от Исполнителя уведомления о подтверждении бронирования.

2.6. Подтверждение бронирования осуществляется исполнителем в форме счета-подтверждения, содержащего следующие сведения:

- о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе),
- о категории (виде) заказанного номера и о его цене,
- об условиях бронирования,
- о сроках проживания в гостинице,
- о сроке оплаты счета.

2.7. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.8. Авансовый платеж при бронировании номера вносится потребителем или заказчиком в сроки, указанные в выставленном исполнителем счете или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, условий тарифа, информация о которых размещается на сайте исполнителя в сети Интернет или онлайн-порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя в сети Интернет.

2.9. В случае, если потребителем (заказчиком) не внесен авансовый платеж в установленный срок, просроченный к оплате счет утрачивает свою силу, предыдущее бронирование аннулируется.

2.10. При размещении потребителя авансовый платеж засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.

2.11. Потребитель не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе в момент размещения в Гостинице.

2.12. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям на сайте ассог.ги в сети Интернет или онлайн-порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от гарантированного бронирования).

2.13. Отказ от бронирования осуществляется путём принятия от потребителя (заказчика) сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от потребителя (заказчика). Отказ от бронирования через сайт [accor.ru](http://accor.ru) или сайты партнеров осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте.

2.14. Договором с заказчиком может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого заказчика.

2.15. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с потребителя (заказчика) взимается плата за номер в размере цены номера за первые сутки проживания.

2.16. Несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный Исполнителем позднее 23:59 часов дня, предшествующего дню запланированного заезда.

2.17. Если бронирование осуществляется заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том числе право бронирования на условиях, предусмотренных для негарантированного бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются условиями договора с заказчиком на основании Гражданского кодекса Российской Федерации (договорное бронирование).

### **3. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных и иных сопутствующих услуг**

3.1. Цены размещения, установленные соответствующим прейскурантом, дифференцируются в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере и иных факторов и действуют в течение ограниченного времени.

3.2. Цена номера для каждого потребителя (заказчика) устанавливается на момент подтверждения бронирования исполнителем гостиничных услуг согласно действующему на такой момент прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – при размещении потребителя согласно прейскуранту, действующему на момент размещения.

3.3. Стоимость проживания со скидкой от цены открытого тарифа, действующего на момент бронирования для индивидуального или группового проживания, предоставляется на основе договора, заключаемого на индивидуальных условиях, и зависит от объема бронирований в год, от количества номеров при одновременном размещении, объема дополнительных услуг, приобретаемых в отеле, а также специальных условий на размещение определенных категории гостей, таких как корпоративные клиенты, госслужащие, представители и участники спортивных команд и мероприятий, детские группы, туристические группы и организаторы конгрессно-выставочных мероприятий, семинаров и обучающих тренингов, образовательных мероприятий, участники программы лояльности ALL, участники программы лояльности ACCOR.RU, сотрудники отелей гостиничной сети Accor.

Возможность бронирования и предоставление стоимости со скидкой и/или специальных условий осуществляется через отдел продаж/отдел бронирования отеля по письменному запросу на электронную почту – [NA336@accor.ru](mailto:NA336@accor.ru).

3.4. Оплата гостиничных услуг осуществляется в рублях Российской Федерации в наличной или безналичной формах. К оплате гостиничных услуг принимаются наличные денежные средства, а также расчетные (кредитные) карты платежных систем, действующих на территории Российской Федерации и техническая возможность применения которых имеется в отеле.

3.5. При осуществлении расчетов с потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает потребителю (заказчику) кассовый чек и информационный счет.

3.6. Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, вправе осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Гостиницы согласно заключенным с Гостиницей договорам.

3.7. В гостинице установлена посуточная оплата проживания.

3.8. Посуточная оплата проживания применяется в случаях, когда в заявке (договоре) об оказании гостиничных услуг единицей измерения периода проживания в Гостинице являются расчетные сутки. Под расчетными сутками понимается: в первые сутки проживания - период с расчетного часа, установленного для заезда первого дня проживания до 12.00 часов следующего дня; во вторые и последующие сутки проживания – период с 12.00 часов дня текущих суток до 12.00 часов дня следующих суток.

3.9. При посуточной оплате проживания применяются следующие правила:

3.10.1. При раннем заезде (до 15:00 часов дня заезда) размещение в Гостинице осуществляется при наличии свободных номеров соответствующей категории, подготовленных к размещению потребителя по состоянию на момент фактического прибытия потребителя в отель и/или ожидаемого убытия потребителя из отеля.

3.10.2. При размещении потребителя с 03:00 часов до 12:00 часов дня заезда плата за проживание взимается в размере 50% от стоимости номера на день заезда (актуальный тариф от стойки регистрации).

При размещении потребителя с 12:00 до 15:00 – бесплатно, при наличии свободных номеров.

При размещении потребителя до 23:59 предыдущих суток (накануне дня заезда) плата за проживание взимается в размере 100% согласно текущему актуальному тарифу на момент фактического заезда потребителя (тариф от стойки регистрации).

3.10.3. В случае позднего выезда потребителя после расчетного часа оплата проживания осуществляется следующим образом:

- выезд с 12:00 до 17:00 – оплата за проживание взимается в размере 50% от суточной цены номера;

- выезд после 17:00 – оплата за проживание взимается в размере полной суточной цены номера.

Ранний заезд и/или поздний выезд возможны только при наличии свободных номеров, возможности и за дополнительную плату по состоянию на момент фактического прибытия потребителя в отель и/или ожидаемого убытия потребителя из отеля.

Во всех перечисленных в данном пункте случаях суточная цена номера определяется исходя из соответствующего прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда потребителя для всех потребителей (публичные тарифы). При этом цена номера, установленная для потребителя при бронировании, не применяется.

3.10.4. При позднем заезде (т.е. после 15-00 часов) оплата осуществляется в размере полной стоимости суточного проживания.

3.11. Исполнитель гарантирует наличие дополнительного спального места для детей в случае заблаговременного обращения гостя о необходимости его предоставления по электронной почте:

- детям в возрасте до 3 полных лет по запросу сопровождающих лиц предоставляется дополнительное спальное место (детская кроватка-манеж) без дополнительной оплаты;

- детям до 11 лет включительно по состоянию на день заезда бесплатное спальное место предоставляется в номерах категорий Семейный Делюкс и Люкс (раскладной диван);

- в остальных случаях детям (до 11 лет включительно по состоянию на день заезда) дополнительное спальное место (еврораскладушка) предоставляется за дополнительную оплату согласно действующему прейскуранту.

Детям в возрасте от 12 лет и взрослым дополнительное спальное место предоставляется за дополнительную оплату согласно действующему прейскуранту вне зависимости от категории номера.

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

3.13. При выезде потребителя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания, но не менее, чем за сутки при посуточной оплате.

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

3.15. Потребитель при желании может воспользоваться дополнительными платными услугами, за пользование которыми требуется кредитная карта для авторизации или депозит в размере 2000 рублей/день.

#### 4. Порядок оформления проживания (размещения)

4.1. Для оформления проживания в Гостинице потребитель обязан предъявить документ, удостоверяющий 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;
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- документ, удостоверяющий личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;
- паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством и признаваемый 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;
- временное удостоверение личности лица без гражданства в Российской Федерации.

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, заселение в Гостиницу потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.

4.2. 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 в случае отсутствия такого документа, - российского 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.

Заселение в гостиницу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или в случае отсутствия такого документа, - российского 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.

Заселение в гостиницу иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 4.1 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.

4.3. При заселении Гостя заполняется регистрационная карта, которая подписывается им собственноручно после проверки достоверности указанных в ней сведений. Расписываясь в регистрационной карте при размещении в гостинице Гость тем самым:

- заключает договор на приобретение (оказание) гостиничных услуг,
- обязуется соблюдать настоящие Правила,
- дает свое согласие на обработку Исполнителем его персональных данных,
- соглашается с использованием в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами (регистрационная карта), или подтверждения исполнителем заявки путем направления соответствующего уведомления о подтверждении бронирования, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе оплаты услуг заказчиком (потребителем)). Также договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) уведомления о подтверждении бронирования.

4.4. При непредъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, договор на оказание гостиничных услуг не заключается. Такой потребитель не может быть допущен к временному проживанию в гостинице.

4.5. При заключении договора об оказании гостиничных услуг потребителю выдается электронный ключ от номера.

4.6. Общее количество потребителей, проживающих в номере, не должно превышать количество мест в номере. Исключение составляет проживание детей до 11 лет включительно по состоянию на день заезда вместе с их родителями (усыновителями, опекунами), близкими родственниками или иными сопровождающими лицами.

4.7. Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, имеющим признаки состояния алкогольного, наркотического или иного опьянения, представляющим угрозу для жизни или здоровья других гостей.

4.8. 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 17.07.1995 № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

4.9. Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами 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 15.01.2007 № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

4.10. В целях надлежащего оказания гостиничных и иных сопутствующих услуг потребитель (заказчик) предоставляет Исполнителю согласие без уведомления управления Роскомнадзора по

Калининградской области осуществлять обработку следующих персональных данных: фамилия, имя, отчество, пол, гражданство, дата и место рождения, адрес места жительства / регистрации, контактные телефоны, адрес электронной почты, реквизиты документа, удостоверяющего личность заказчика (потребителя).

Персональные данные лиц, заселяющихся в отель, хранятся на бумажных и электронных носителях, их сохранность обеспечивается Исполнителем. Исполнитель вправе осуществлять обработку персональных данных Заказчика (потребителя) в течение 5 лет с даты заключения договора на предоставление гостиничных услуг, после чего персональные данные уничтожаются Исполнителем либо у субъекта персональных данных получается новое согласие на обработку персональных данных.

К обработке персональных данных лиц, заселяющихся в отель, относятся действия (операции), включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уничтожение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учета, передача по запросу правоохранительных, налоговых, судебных органов, а также работодателей этих лиц, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

Исполнитель, получив доступ к персональным данным, обязуется не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без письменного согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом.

## **5. Порядок предоставления гостиничных услуг**

5.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное очное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

5.2. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме. В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление потребителю не производится.

5.3. Вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется по ключу от номера, выдаваемому Исполнителем, в котором указываются сроки проживания гостя и номер. Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в Гостинице не допускается.

5.4. Гости потребителя по его просьбе и с уведомлением работника службы приема и размещения Гостиницы могут находиться в Гостинице до 23:00 часов при условии предъявления документа, удостоверяющего личность. При нахождении гостя потребителя в номере после 23:00 часов подлежит оформлению его проживание в гостинице и регистрация по месту временного пребывания.

5.5. Если в состав услуг включен завтрак, он предоставляется потребителю со дня, следующего за датой заезда. Потребитель по желанию вправе заказать завтрак в день заезда за дополнительную плату.

5.6. Продление проживания после расчетного часа выезда производится при наличии свободных номеров. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю не позднее расчетного часа выезда дня, в котором Потребитель должен выехать из Гостиницы, и Исполнитель при наличии свободных номеров продлевает срок проживания.

5.7. Оплата продления срока проживания производится Потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты цены номера, и должна быть произведена Потребителем не позднее расчетного часа выезда того дня, в котором Потребитель продлил проживание.

5.8. При выезде из гостиницы потребитель обязан сдать номер и ключ работнику Гостиницы и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.

5.9. Приемка номера осуществляется в процессе выезда потребителя.

5.10. Книга отзывов и предложений находится в уголке потребителя Гостиницы.

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

5.12. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

5.13. Суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов определяются соответствующим прейскурантом.

5.14. При заселении потребителя до 15.00 часов (раннем заезде) и последующем проживании плата за номер за период со времени заселения до установленного времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, если период со времени заселения до установленного времени заезда составляет более 12 часов, в таком случае плата за услуги взимается с потребителя в следующем порядке:

- в случае раннего заезда в период с 03:00 до 12:00 текущего дня при отсутствии бронирования гарантированного раннего заезда номера для заселения предоставляются с оплатой 50% от действующего тарифа при их наличии в момент заезда и при условии дальнейшего проживания в номере;

- гарантированный ранний заезд с 03.00 до 12.00 (по местному времени) предоставляется при условии предварительной оплаты данной услуги в размере 100% стоимости текущих суток проживания в соответствии с расчетным часом; наличие номера в данном случае гарантируется Гостиницей.

В случае задержки выезда потребителя после 12.00 часов (позднего выезда) плата за проживание в номере взимается с потребителя в следующем порядке:

- негарантированный поздний выезд с 12.00 до 17.00 (по местному времени) предоставляется при условии наличия свободных номеров на момент выезда и оплачивается Гостем на рецепции Гостиницы в размере 50% от стоимости текущих суток проживания в соответствии с расчетным часом по действующему тарифу;

- гарантированный поздний выезд с 12.00 до 17.00 (по местному времени) предоставляется при условии предварительной оплаты данной услуги в размере 100% от стоимости текущих суток проживания в соответствии с расчетным часом; наличие номера в данном случае гарантируется Гостиницей;

- поздний выезд после 17.00 (по местному времени) предоставляется при условии наличия свободных номеров и оплачивается в размере 100% стоимости текущих суток проживания в соответствии с расчетным часом.

## **6. Права, обязанности и ответственность исполнителя**

6.1. Исполнитель обязуется:

6.1.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять потребителю оплаченные гостиничные услуги.

6.1.2. Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.

6.1.3. Обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях гостиницы.

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

6.1.5. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.

6.1.6. Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, Правилах противопожарной безопасности и Правилах пользования электробытовыми приборами.

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

6.1.8. В случаях аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы предлагать потребителю номер не ниже оплаченной им категории, при невозможности - произвести возврат денежных средств.

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

6.1.10. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия потребителя.

6.1.11. Обеспечивать смену постельного белья и полотенец не реже чем раз в три дня, а досрочную смену постельного белья и полотенец - по просьбе потребителя.

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

6.2. Исполнитель имеет право отказать потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить потребителя из гостиницы и выдворить за территорию гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности жизни и здоровью граждан, имуществу Гостиницы и третьих лиц, несоблюдения этических норм поведения (хождение обнаженным по местам общего пользования, нахождение под действием наркотического, алкогольного или иного опьянения, некультурное поведение по отношению к сотрудникам и гостям отеля) с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников правоохранительных органов.

6.3. Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной и/или мобильной (сотовой) связи, доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства, не зависящие от Исполнителя.

6.4. Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне гостиницы и у третьих лиц.

## **7. Права, обязанности и ответственность потребителя**

### **7.1. Потребитель обязан:**

7.1.1. Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативно-правовыми актами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке Гостиницы.

7.1.2. Соблюдать правила пожарной безопасности (Приложение № 2 к настоящим Правилам)

7.1.3. Соблюдать правила проживания с домашними животными в отеле (Приложение № 4 к настоящим Правилам);

7.1.3. Уважать права других потребителей и посетителей Гостиницы;

7.1.4. Нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей, количество посетителей не должно быть более 4 человек в каждом номере. При проведении торжественных мероприятий количество приглашенных гостей согласовывается отдельно с администрацией отеля.

7.1.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

7.1.5. Немедленно оповестить службу приёма и размещения, службу безопасности отеля в случае утраты ключа-карты.

7.1.6. При обнаружении каких-либо повреждений в номере гость обязан незамедлительно поставить в известность службу приема и размещения гостиницы.

7.1.7. Возместить реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы (акт о порче имущества гостиницы - Приложение № 6 к настоящим Правилам).

7.1.8. Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна. Держать закрытыми окна и двери номера при работающем кондиционере.

7.1.9. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

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

7.1.11. Соблюдать очередность при оформлении размещения.

7.1.12. Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Гостиницы.

7.1.13. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы.

7.1.14. Соблюдать санитарно-гигиенические нормы и правила. При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое - немедленно освободить номер отеля (ст. 33 Федерального закона от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»).

**7.2. Потребителю запрещается:**

7.2.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;

7.2.2. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам карту гостя;

7.2.3. Курить или использовать иной тепловой способ употребления табака, вейп, электронные сигареты и иные устройства (IQOS), кальяны в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах. В случае нарушения данного правила администрацией отеля в счёт гостя будет начислена услуга генеральной уборки номера в соответствии с утвержденной стоимостью в размере 10 000 (десять тысяч) рублей.

7.2.4. Приносить и хранить взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, иные предметы, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан или опасные предметы, приносить и хранить оружие при отсутствии действующих разрешений на его ношение и хранение;

7.2.5. Использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.).

7.2.6. Выбрасывать отходы и иные предметы из окон;

7.2.7. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы;

7.2.8. Находиться в служебных помещениях Гостиницы без разрешения работников Гостиницы;

7.2.9. Играть в азартные игры в местах общего пользования Гостиницы;

7.2.10. Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов;

7.2.11. Засорять места общего пользования;

7.2.12. Использовать открытый огонь;

7.2.13. Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Гостиницы;

7.2.14. Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей. С 23.00 до 07.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения громкости до степени, не нарушающей покоя других Гостей;

7.2.15. Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц;

7.2.16. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей;

7.2.17. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Гостиницы (лобби, холлы этажей), за исключением предприятий питания;

7.2.18. В целях безопасности детям до 12 лет запрещено пользоваться установленными на этажах устройствами для очистки и подачи холодной и горячей питьевой воды без сопровождения и присмотра взрослых.

7.3. Запрещается доступ и пребывание в Гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным или некультурным поведением по отношению к сотрудникам и гостям отеля, а также в одежде, не отвечающей санитарно-гигиеническим требованиям, в пляжной одежде, малолетним детям без сопровождения взрослых.

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

7.5. Потребитель **вправе**:

7.5.1. Пользоваться всеми Гостиничными услугами при условии их оплаты.

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

7.5.3. Обращаться к сотрудникам службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.

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

В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы по вине потребителя, являющегося несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители).

## **8. Расчеты с юридическими лицами**

8.1. Все расчеты с юридическими лицами осуществляются в основном в безналичном порядке.

8.2. Предусмотрена возможность расчетов между юридическими лицами кредитными картами, наличными (в том числе возвраты) – в сумме, не превышающей 100 000 (сто тысяч) рублей по одному договору согласно указанию Банка России от 09.12.2019 № 5348-У (ред. от 13.06.2024) «О правилах наличных расчетов».

8.3. В случае необходимости получения универсального передаточного документа на имя организации, когда услуги гостиницы оплачиваются гостем за наличный расчет или банковской картой, перед заселением Гостю необходимо предоставить доверенность (оригинал) от компании с подписью уполномоченных лиц и печатью компании на право получения универсального передаточного документа, а также письмо с реквизитами компании, согласно которым необходимо заполнить универсальный передаточный документ. При этом обязательным условием является то, что бронирование должно быть сделано по заявке от компании, запрашивающей на свое имя универсальный передаточный документ.

8.4. При оплате услуг наличными или по банковской карте гостиницей клиенту выдается кассовый чек.

8.5. Если гость выступает как частное лицо и при этом оплачивает товары (работы, услуги) без доверенности, то Гостиница выдает гостю кассовый чек и информационный счет.

## **9. Перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот и преимуществ**

Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

- Герои Социалистического Труда;
- Полные кавалеры ордена Трудовой Славы (ст.ст. 1.1, 5 Федерального Закона от 09.01.1997 №5-ФЗ «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда и полным кавалерам ордена Трудовой Славы»);
- Инвалиды войны (п/п 28 п. 1 ст. 14 Федерального закона от 12.01.1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»);

- Участники Великой Отечественной войны;
- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации;
- Полные кавалеры ордена Славы (ст.ст. 1.1, 7 Закона РФ от 15.01.1993г. № 4301- 1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»);
- Инвалиды I и II групп (абз. 6, п. 1 Указа Президента РФ от 02.10.1992 г. № 1157);
- При направлении в служебные командировки судьи пользуются правом бронирования и получения вне очереди мест в гостиницах и приобретения проездных документов на все виды транспорта (Закон РФ от 26.06.1992 № 3132- I «О статусе судей в Российской Федерации»);
- Судебный пристав, направленный в служебную командировку, пользуется правом размещения в гостинице по служебному командировочному удостоверению (Федеральный закон от 21.07.1997 № 118-ФЗ «Об органах принудительного исполнения Российской Федерации»);
- Сотрудник полиции, следующий к новому месту службы или направленный в служебную командировку, пользуется правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке (Федеральный закон от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции»);
- Сотрудники Следственного комитета Российской Федерации и федеральные государственные гражданские служащие, направляемые в служебные командировки, пользуются правом бронирования и получения во внеочередном порядке мест в гостиницах (Федеральный закон от 28.12.2010 № 403-ФЗ «О Следственном комитете Российской Федерации»);
- При направлении в служебные командировки прокурорские работники пользуются правом бронирования и получения вне очереди мест в гостиницах (Федеральный закон от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»);
- Сотрудники уголовно-исполнительной системы, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку, пользуются правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке (Закон РФ от 21.07.1993 № 5473-1 «Об учреждениях и органах, исполняющих уголовные наказания в виде лишения свободы»);
- Военнослужащий, проходящий военную службу по контракту, направляемый в служебную командировку, пользуется правом на бронирование и получение вне очереди места в гостинице по командировочному удостоверению (Федеральный закон от 27.05.1998 № 76-ФЗ «О статусе военнослужащих»);
- Сотрудники Федеральной противопожарной службы, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку, пользуются правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке (Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»);
- Сотрудник таможенного органа, следующий к новому месту службы или направленный в служебную командировку, пользуется правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке (Федеральный закон от 21.07.1997 № 114-ФЗ «О службе в таможенных органах Российской Федерации»);
- Лицо начальствующего состава органов федеральной фельдъегерской связи, направленное в служебную командировку, пользуется правом на внеочередное размещение в гостинице по командировочному удостоверению (Федеральный закон от 17.12.1994 № 67-ФЗ «О федеральной фельдъегерской связи»).

## 10. Услуги, предоставляемые на территории отеля

10.1. В стоимость номера входят следующие виды услуг, оказываемых гостиницей:

10.1.1. Проживание в номере Гостиницы в течение всего срока, оговоренного при регистрации Гостя.

10.1.2. Наличие в номере душевой/ванной комнаты.

10.1.3. Наличие в номере сейфа, мини-холодильника, телевизора, телефона и фена.

10.1.4. Наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения.

10.1.5. Наличие приборов для приготовления чая/кофе.

10.1.6. Ежедневная уборка с 9:00 до 17:00.

10.1.7. Смена постельного белья не реже 1 раза в три дня.

10.1.8. Пользование беспроводным интернетом в номере и на территории Гостиницы.

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

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой, тонометром;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- пользование компьютерами в бизнес-уголке Гостиницы;
- пользование гладильной доской и утюгом;
- кровать (манеж) для ребенка до 3 лет включительно размером 120см\*60 см;
- пользование тренажерным залом с 06:00 до 23:00, сауной и хаммамом - с 16:00 до 23:00.

10.3. Перечень, цена, условия приобретения и оплаты иных платных услуг, предоставляемых Исполнителем за отдельную плату, имеются в службе приема и размещения отеля.

Гостиница предоставляет Гостям за дополнительную плату следующие виды услуг:

- завтрак в формате шведского стола,
- дополнительное спальное место для ребенка,
- услуги прачечной и химчистки (прейскурант цен – в Приложении № 7 к настоящим Правилам),
- аренда переговорной комнаты и залов, дополнительного оборудования,
- месячный абонемент в тренажерный зал отеля (Правила пользования - Приложение № 10 к настоящим Правилам) – не распространяется на Гостей отеля,
- продажа брендированных сувенирных товаров (прейскурант в Приложении № 8 к настоящим Правилам),
- печать страниц,
- аренда пляжных полотенец.

10.4. Сведения об иных платных услугах, оказываемых в Гостинице третьими лицами, указаны в Приложении № 9.

## **ПРИЛОЖЕНИЯ:**

№ 1 - Информация об Исполнителе и о предоставляемых им услугах

№ 2 - Правила противопожарной безопасности в гостинице

№ 3 - Правила пользования электробытовыми приборами

№ 4 - Правила проживания с домашними животными в гостинице

№ 5 - Акт обнаружения забытых вещей в отеле

№ 6 - Акт о порче имущества гостиницы

№ 7 - Прейскурант цен на услуги прачечной и химчистки

№ 8 - Прейскурант цен на продажу брендированной сувенирной продукции

№ 9 - Сведения об иных платных услугах, оказываемых в Гостинице третьими лицами

№ 10 - Правила посещения тренажерного зала, сауны и хаммама

№ 11 - Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) вещей, забытых в гостинице

Приложение № 1  
к Правилам проживания и пользования услугами  
в отеле «Меркюр Калининград Центр»

Информация об Исполнителе и о предоставляемых им услугах.

Отель «Меркюр Калининград Центр» расположен по адресу: 236040, г.Калининград, проезд Озерный, дом 2. Отель имеет 136 номеров первой категории (стандарт), 27 номеров высшей категории (джуниор сьют), 4 номера высшей категории (люкс). Режим работы круглосуточный.

Отелю присвоена категория «4 звезды», о чем аккредитованной организацией по классификации гостиниц и иных средств размещения ООО «КЦ «Качество» 08.05.2024 выдано свидетельство № 39/АА-056-2022/479-2024 сроком действия - до 08.05.2027.

Уникальный номер реестровой записи о Гостинице в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии - С392024000219. Ссылка на запись в реестре – <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/037d51e3-c607-11ef-92da-c13d2c615d99/about-resort>.

Реквизиты Исполнителя:

Общество с ограниченной ответственностью «Никинвест»

Адрес местонахождения и осуществления деятельности: 236040, г.Калининград, проезд Озерный, дом 2, офис 218

Тел.: 8 (4012) 55 88 00

ОГРН 1023900770827 ИНН 3905044296 КПП 390601001

Банковские реквизиты:

Р/с 40702810120000000101

К/с 30101810100000000634

Калининградское отделение № 8626 ПАО Сбербанк

БИК 042748634

Генеральный директор Демахин Геннадий

### **Правила противопожарной безопасности в гостинице «Меркюр Калининград Центр»**

В номерах и помещениях Гостиницы Гостям запрещается:

- Курение и использование открытого огня;
- Хранить легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, взрывчатые вещества, баллоны с газами, товары в аэрозольной упаковке и другие взрывоопасные вещества и материалы;
- Загромождать мебелью, личными вещами и другими предметами проходы, коридоры, тамбуры, лифтовые холлы, лестничные площадки, марши лестниц;
- Проводить самостоятельную уборку помещения с применением бензина, керосина и других легковоспламеняющихся и горючих жидкостей;
- Пользоваться собственными электроприборами высокой мощности (в том числе кипятилниками, электрочайниками, электроутюгами, электроплитками), а также самодельными электроприборами и газовым оборудованием;
  - оставлять без присмотра включенные в сеть электроприборы, телевизоры, радиоприемники, компьютеры и т.п.;
  - обертывать электролампы и светильники бумагой, тканью и другими горючими материалами, а также эксплуатировать их со снятыми колпаками (рассеивателями);
  - самостоятельно прокладывать транзитные электропроводки и кабельные линии в номерах;
  - использовать самодельные кипятилники, плитки и другие электронагревательные приборы;
  - использовать электроприборы и соединительные электрокабели, имеющие механические повреждения и (или) нарушения целостности;
  - использовать вентиляционные каналы в качестве дымоходов; закрывать вытяжные каналы, отверстия и решетки;
  - отключать, блокировать или снимать оборудование противопожарных систем здания;
  - использовать не по назначению средства пожаротушения.

В случае пожара в номере Гостям следует:

1. Немедленно сообщить о пожаре в пожарную охрану по телефонам: «101», «112» или через дежурный персонал отеля, с телефона в номере по номерам: «100», «181».
2. Покинуть номер, закрыв за собой дверь.
3. Покинуть здание используя лестницы. Не пользоваться лифтами. Прибыть в место сбора при эвакуации - на парковку гостиницы.
4. При эвакуации действовать по указаниям администрации или пожарной охраны.

Услышав сигнал пожарной тревоги:

5. Немедленно приступить к эвакуации, не пользоваться лифтами. Прибыть в место сбора при эвакуации - на парковку гостиницы.
6. При эвакуации действовать по указаниям администрации или пожарной охраны.

### Правила пользования электробытовыми приборами

1. Пользуйтесь электробытовыми приборами, соблюдая правила безопасности, указанные в заводской инструкции;
2. Не включайте одновременно большое количество электроприборов. Это может привести к перегрузке сети. Кроме того, не включайте много электроприборов в одну розетку и в удлинитель, поскольку из-за перегрузки она может загореться;
3. Находясь в воде, не пользуйтесь электрическими устройствами. Не вставляйте вилку электробытового прибора в розетку и не прикасайтесь к работающим электроприборам мокрыми руками или влажной салфеткой. Пользоваться феном и сетевой электробритвой желательно вне ванной комнаты;
4. Неуклонно соблюдайте порядок включения электрических устройств в сеть: подключайте шнур сначала к прибору, а только после этого к розетке. Отключение происходит в обратном порядке. Не доставайте вилку из розетки, дергая за провод;
5. Не развешивайте для просушки вещи на электронагревательных приборах и на электрической проводке;
6. Не используйте электробытовые приборы с поврежденной изоляцией шнура или корпуса;
7. Не оставляйте включенные Вами в сеть электробытовые приборы на долгое время. Включенные в розетку щипцы для завивки волос и утюг запрещено оставлять без надзора;
8. Не располагайте электрообогреватели рядом с легковоспламеняющимися вещами, например: бумагой и изделиями из бумаги, одеждой, шторами, одеялом и т.д. Не покидайте включенные обогреватели без присмотра, не допускайте их перегрева. Не применяйте для обогрева плитку с открытой спиралью;
9. Не касайтесь водопроводного крана или любой другой металлической коммуникации и конструкции здания, держась за включенный электрический прибор;
10. Уходя из номера, не забывайте выключать электроприборы и освещение;
11. Нельзя заливать горящие электроприборы водой.
12. Если Вы стали свидетелем возгорания электробытового прибора:
  - найдите способ его обесточить и немедленно сообщите о пожаре в пожарную охрану по телефонам: «101», «112» или через дежурный персонал отеля с телефона в номере по номерам: «100», «181»,
  - покиньте номер, закрыв за собой дверь,
  - покиньте здание используя лестницы,
  - не пользуйтесь лифтами,
  - прибудьте в место сбора при эвакуации - на парковку гостиницы.
13. При эвакуации действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.
14. Запрещено подавать ложные сигналы о возгорании.

### **Правила проживания с домашними животными в гостинице**

1.1. Размещение с домашними животными (собаками и кошками) разрешается при наличии ветеринарных документов (ветеринарный паспорт, ветеринарный сертификат) животного с отметками о прививках.

1.2. Перед бронированием номера владелец животного должен в обязательном порядке сообщить администрации Отеля породу своего питомца.

1.3. Домашними животными в Отеле признаются собаки мелких пород и кошки (весом до 10 кг и высотой в холке до 30 см). Отель оставляет за собой право определять возможность проживания конкретного домашнего животного в номере.

1.4. В отеле разрешено проживание людей с ограниченными возможностями и обслуживающими их нужды домашними животными (собаки-поводыри). При размещении Гость обязан предъявить паспорт на животное, подтверждающий его квалификацию.

1.5. Разрешено нахождение на территории отеля животных специальных полицейских подразделений (охранные собаки, собаки-нюхачи и др.)

#### **Обязательства владельца домашнего животного перед Отелем:**

1.6. Гость обязан привезти с собой специальный коврик или специальную клетку для домашнего животного.

1.7. Для кормления домашних животных гость обязан привезти с собой специальную посуду.

1.8. Выгул домашних животных на территории отеля и на газонах строго запрещен.

1.9. Гость обязан самостоятельно убирать продукты жизнедеятельности домашнего животного.

1.10. Использование посуды, принадлежащей гостиничному комплексу, для кормления домашних животных строго запрещается.

1.11. Гость обязан обеспечить отсутствие домашнего животного во время уборки номера сотрудниками Отеля или проведения ремонтных работ в номере.

1.12. Гость обязан уведомить администрацию Отеля при нахождении животного в номере без присмотра.

1.13. В случае отсутствия хозяина в номере животное должно размещаться в клетке-переноске.

#### **Ограничения, накладываемые администрацией Отеля на проживание с домашними животными:**

1.14. Запрещено присутствие домашних животных в ресторане, тренажерном зале, сауне и хамаме, на летней террасе, а также в других местах общего пользования

1.15. Запрещено использование полотенец, простыней и других постельных принадлежностей для нужд домашних животных, принадлежащих гостиничному комплексу

1.16. Запрещено вычесывание домашних животных в номере отеля

1.17. Допускается проживание максимум одного домашнего животного в номере.

#### **Ответственность гостя:**

1.18. Вся ответственность за решение проблем питания, чистки, выгула животного хозяин питомца берет на себя.

1.19. Всю ответственность и расходы за возможную порчу имущества гостиничного комплекса животным несет хозяин питомца.

1.20. Всю ответственность за уборку продуктов жизнедеятельности животного хозяин питомца берет на себя.

1.21. Все риски перед Отелем и третьими лицами, связанные и исходящие из поведения животных, а также времени и условий их нахождения в номерном фонде Отеля, несет владелец животного.

1.22. Тариф на проживание с домашним животным в гостиничном комплексе: стоимость размещения одного домашнего животного в Отеле составляет 2 000 руб. в сутки.

1.23. Администрация отеля оставляет за собой право расторгнуть соглашение с гостем, проживающим с домашними животными, в случае нарушения правил проживания, агрессивного, неадекватного, шумного поведения домашнего животного.

Приложение № 5  
к Правилам проживания и пользования услугами  
в отеле «Меркюр Калининград Центр»

**АКТ**

**обнаружения забытых вещей в отеле**

Мною, \_\_\_\_\_ (должность, фио),

Составлен настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ (дата) в \_\_\_\_\_ (время) при осмотре номера \_\_\_\_\_ отеля «Меркюр Калининград Центр», расположенного по адресу г Калининград, ул. Озерный проезд д.2,

найденны вещи согласно описи, не принадлежащие отелю.

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_ (должность) \_\_\_\_\_ (фио)

\_\_\_\_\_ (должность) \_\_\_\_\_ (фио)

\_\_\_\_\_ (должность) \_\_\_\_\_ (фио)

Предполагаемым владельцем забытых вещей является гость

\_\_\_\_\_ (фио), проживавший в номере \_\_\_\_\_ в

период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_.

Опись забытых вещей:

№	Перечень вещей	Количество

Представитель Отеля: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Подпись

Приложение № 6  
к Правилам проживания и пользования услугами  
в отеле «Меркюр Калининград Центр»

Утверждена  
приказом Министерства финансов  
Российской Федерации  
от 13 декабря 1993 г. № 121

Форма № 9-Г

Гостиница «Меркюр Калининград Центр»

000000

АКТ № -----

о порче имущества гостиницы  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Обнаружено следующее: Гр. \_\_\_\_\_  
(Фамилия, имя, отчество)

Всего на сумму: \_\_\_\_\_

Подписи работников гостиницы: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись лица, причинившего ущерб)

С гр. \_\_\_\_\_ Получено: \_\_\_\_\_  
(Фамилия, имя, отчество) (сумма прописью)

Принял: \_\_\_\_\_  
(Должность, фамилия, имя, отчество) (подпись)

Испорченные вещи \_\_\_\_\_  
получены \_\_\_\_\_  
(Фамилия, И.О.) (подпись)

Приложение № 7  
к Правилам проживания и пользования услугами  
в отеле «Меркюр Калининград Центр»

Прейскурант цен на услуги прачечной и химчистки

НАИМЕНОВАНИЕ ITEMS	СТИРКА / ГЛАЖКА LAUNDRY / IRONING	ГЛАЖКА IRONING	ЭКСПРЕСС ГЛАЖКА EXPRESS IRONING	ХИМЧИСТКА DRY CLEANING
	ЦЕНА, РУБ. (ВКЛ. НДС) PRICE RUB (INCL. VAT)	ЦЕНА, РУБ. (ВКЛ. НДС) PRICE RUB (INCL. VAT)	ЦЕНА, РУБ. (ВКЛ. НДС) PRICE RUB (INCL. VAT)	ЦЕНА, РУБ. (ВКЛ. НДС) PRICE RUB (INCL. VAT)
Костюм-двойка Suit 2 pcs	-	800	1 000	1 800
Брюки, джинсы Trousers, jeans	700	400	500	900
Жилет Waistcoat	500	300		
Свитер Sweater	700	400		950
Платье Dress	800	500	700	1 200
Вечернее платье Evening dress	-	800	1 000	2 100
Юбка Skirt	600	300	500	800
Рубашка, блуза Shirt, blouse	600	300	400	900
Шорты Shorts	300	200		
Спортивный костюм Sport suit	800	500	700	1 200
Пижама, ночная сорочка Pajamas, nightgown	500	300		
Футболка, поло T-Shirt, polo	500	200	300	700
Пальто Coat		650		1 600
Плащ, пиджак Raincoat, jacket		600	800	1 300
Куртка Parka	1 000	600		1 400
Шарф, шапка, палантин Scarf, hat, headscarf	300	150		
Нижнее бельё Underwear	200			
Носки Socks (pair)	150			
Спецодежда Coveralls, special wear	1500			
Прочее Other				

Гостиница не несет ответственности за повреждения в процессе обработки изделий с несъемной фурнитурой, изделий из кожи и синтетических материалов, а также за не удалённую гостем фурнитуру, не подлежащую обработке.

Приложение № 8  
к Правилам проживания и пользования услугами  
в отеле «Меркюр Калининград Центр»

Прейскурант цен на продажу брендированной сувенирной продукции

Товар/Услуга	Стоимость
Открытка	200 руб
Картина 1	6400 руб
Картина 2	7800 руб
Картина 3	3700 руб
Ежедневник недатированный	2200 руб
Эко Сумка	1000 руб
Тарелка	1300 руб
Кружка	1400 руб
Картхолдер	1000 руб
Зонт брендированный	6000 руб
Набор бокалов (2 шт)	2200 руб
Дождевик	1000 руб
Панама	2000 руб
Фигурка Щелкунчик большая	5000 руб
Фигурка Щелкунчик маленькая	4000 руб
Новогодний шар	1200 руб

Приложение № 9  
к Правилам проживания и пользования услугами  
в отеле «Меркюр Калининград Центр»

Сведения об иных платных услугах, оказываемых в Гостинице третьими лицами

- Услуги питания предоставляются согласно меню, имеющимся в помещениях организации общественного питания ООО «Ресторан» ИНН 3906361202 ОГРН 1173926028154, адрес: г. Калининград, Озерный проезд, дом 2, офис 14, генеральный директор Игнатьев Константин Олегович (ООО «Никинвест» является агентом по предоставлению услуг питания, участвующим в расчетах на основании агентского договора № А-1 от 22.03.2018)
- Продажа изделий из янтаря - ООО «Амбер Рив» ИНН 3906376008 ОГРН 1193926000168 адрес: 236006, Калининградская обл., г. Калининград, проспект Московский, д. 111 кв. 4, генеральный директор - Русак Дмитрий Олегович, ssvo99@mail.ru
- Прокат автомобилей - ООО «АС39», ИНН 3906366338 ОГРН 1183926007418, адрес: 236005, Калининградская обл., г. Калининград, ул. Дарвина, д. 21 кв. 8, директор – Коновалов Михаил Владимирович
- Услуги косметолога – Глухова Татьяна Юрьевна
- Услуги массажа – Ермакова Екатерина Сергеевна (статус самозанятого)
- Транспортные услуги (услуги по организации трансфера) - ИП Машковцев Николай Владимирович ИНН 391704585480 ОГРНИП 318392600037504, transfer.let@gmail.com

Прейскурант услуг трансфера

Товар/Услуга	Стоимость, руб.
Трансфер аэропорт-отель автомобиль комфорт-класса (выполняется партнерской компанией)	4000
Трансфер аэропорт-отель автомобиль бизнес-класса (выполняется партнерской компанией)	5700
Трансфер аэропорт-отель минивен 6-7 мест (выполняется партнерской компанией)	7000
Трансфер аэропорт-отель минивен 9-20 мест (выполняется партнерской компанией)	12000

**Правила посещения тренажерного зала, сауны и хамама****1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила посещения тренажерного зала, сауны (далее по тексту - Правила) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 04.12.2007 № 329-ФЗ (ред. от 28.11.2025) «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» и регулируют отношения между потребителем - гражданином, имеющим намерение заказать, либо заказывающим и использующим услуги исключительно для личных нужд с целью создания безопасных и комфортных условий для спортивных тренировок и отдыха.

1.2. Правила являются обязательными для выполнения посетителями тренажерного зала, сауны и хамама и направлены на обеспечение безопасности при занятиях и отдыхе в тренажерном зале, сауне и хамаме. Посетителями признаются физические лица, находящиеся в указанных помещениях.

1.3. С действующими Правилами можно также ознакомиться в уголке потребителя Гостиницы, расположенном в службе приема и размещения Гостиницы. В случае нарушения настоящих Правил Гостиница оставляет за собой право на досрочное прекращение действия Абонемента.

1.4. Для тренажерного зала установлен ежедневный режим работы с учетом технических перерывов с 06:00 до 23:00 часов, для сауны и хамама - с 16:00 до 23:00.

1.5. Клиентам предоставляется шкафчик для хранения личных вещей на время посещения тренажерного зала, сауны и хамама.

1.6. Ключ от шкафчика выдается сотрудником службы приема и размещения.

1.7. В случае утраты ключа штраф составляет 200 рублей, порчи шкафчика – 2 000 рублей.

1.8. Стоимость месячного абонемента составляет 5 000 рублей.

**2. Правила посещения тренажерного зала и сауны**

2.1. Пропуском в тренажерный зал и сауну является Абонемент, который является персональным (именным). Гость обязан оплатить Абонемент занятий в соответствии с действующим Прейскурантом. Оплата Абонемента принимается в наличной и безналичной форме в рублях Российской Федерации согласно Прейскуранту. Кассовый чек выдается администратором после оплаты Абонемента. Абонемент выдается администратором после оплаты и предъявляется при каждом посещении тренажерного зала и сауны. Абонемент действует в течение 30 календарных дней со дня его приобретения.

2.2. Гость при посещении тренажерного зала и сауны обязан соблюдать настоящие Правила и несет ответственность за неправильное обращение и порчу имущества Гостиницы.

2.3. Доступ в тренажерный зал осуществляется по ключу-карте.

2.4. Гостиница имеет право в случае нарушения Гостем настоящих Правил предупредить Гостя и запретить ему посещать тренажерный зал при двухразовом грубом нарушении настоящих Правил.

2.5. Предоставляя услуги тренажерного зала и сауны Гостиница руководствуется тем, что Гость не имеет противопоказаний для занятий физической культурой.

2.6. Гость несет персональную ответственность за своё здоровье и медицинское обеспечение при посещении сауны, хамама и тренажерного зала.

**3. Правила техники безопасности при занятиях в тренажерном зале и сауне**

3.1. Приступать к занятиям в тренажерном зале и сауне можно только после ознакомления с настоящими Правилами.

3.2. К самостоятельным занятиям в тренажерном зале допускаются лица, достигшие 14-летнего возраста.

3.3. Дети до 12 лет вправе посещать тренажерный зал и сауну только в сопровождении родителей или доверенных лиц семьи не моложе 18 лет. Дети с 12-летнего возраста могут посещать тренажерный зал и сауну с письменного разрешения родителей.

3.4. Занятия в тренажерном зале разрешены в чистой спортивной обуви, рекомендуется использовать удобную закрытую обувь с резиновой и нескользящей подошвой. Запрещается использовать обувь на высоких каблуках, с кожаной подошвой, с шипами, тренироваться босиком или в открытой обуви.

3.5. Рекомендуется снять с себя предметы, представляющие опасность при занятиях в тренажерном зале (часы, висючие серьги и т.п.), убрать из карманов колющиеся и другие посторонние предметы.

3.6. Перед началом занятий на тренажере следует проверить исправность и надежность установки и крепления тренажера.

3.7. При выполнении упражнений со большими весами необходимо использовать технику безопасности, со штангой - использовать замки безопасности. Выполнение базовых упражнений (жим лежа, приседания со штангой) следует производить при страховке со стороны партнёра.

3.8. Выполнение упражнений с отягощением или весами, близкими к максимальным для данного занимающегося, разрешается только при непосредственной страховке партнером.

3.9. С отягощениями, штангами, гантелями следует обращаться предельно аккуратно. Все упражнения должны выполняться плавно, без рывков.

3.10. Запрещается брать блины, гантели влажными или потными руками. Это может привести к выскальзыванию отягощения из рук и его падению.

3.11. Не допускается перегрузка тренажерных устройств сверх нормы дополнительным навешиванием грузов.

3.12. Передвигаться по залу необходимо не торопясь, не заходя в рабочую зону других занимающихся. Запрещается бегать, прыгать либо отвлекать внимание занимающихся иными способами.

3.13. Запрещается работа на неисправных тренажерах. В случае обнаружения неисправностей (надрыв троса, механические повреждения) необходимо сообщить об этом администрации гостиницы.

3.14. При выполнении базовых упражнений (становая тяга, приседания и т.д.) необходимо пользоваться атлетическим поясом.

3.15. После выполнения упражнений занимающийся обязан убрать используемое им спортивное оборудование (блины, гантели, штанги, инвентарь и т.д.) на специально отведенные места.

3.16. Запрещается приступать к занятиям в зале при незаживших травмах и общем недомогании. При наступлении плохого самочувствия во время занятий необходимо прекратить тренировку и сообщить об этом администрации гостиницы.

3.17. Запрещается прикасаться к движущимся частям блочных устройств.

3.18. Запрещается ставить бутылки с водой на тренажеры, подключенные к электросети.

3.19. Необходимо следить, чтобы длинные и свободные детали одежды, шнурки, полотенца не попадали на движущиеся части тренажеров.

3.20. В тренажерном зале не разрешается заниматься с обнаженным торсом.

3.21. Во время тренировок необходимо обязательно использовать полотенца.

3.22. Прием и хранение пищи в зонах, предназначенных для тренировок, запрещен.

3.23. Запрещается самостоятельно регулировать систему кондиционирования и вентиляции зала, громкость трансляции и подбор музыкального сопровождения.

3.24. При поломке или порче спортивного инвентаря необходимо прекратить занятия и сообщить об этом администрации гостиницы. Занятия продолжать только после устранения неисправностей или замены спортивного оборудования (инвентаря).

3.25. Гость обязан соблюдать чистоту и порядок в помещении сауны.

3.26. Гость обязан покинуть сауну после окончания тренировок.

3.27. Гости должны уважительно относиться к обслуживающему персоналу, лицам, ответственным за соблюдение порядка.

3.28. Администрация не несет ответственности за личные вещи Гостя (драгоценности, часы, деньги и т.д.) во время посещения сеанса. Ценные вещи можно сдать на хранение администратору в сейф, предварительно составив опись.

3.29. Запрещается:

- Приносить с собой в сауну и тренажерный зал алкогольные напитки
- Курение табака, потребление никотинсодержащей продукции, использование кальянов
- Вход в сауну лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения
- Оставлять детей дошкольного и младшего школьного возраста в сауне без присмотра взрослых
- Посещение сауны дляGuestей с противопоказаниями: злокачественные новообразования как на мягких, так и на костных тканях, острая фаза воспалительных процессов, заболевания сердца, эпилепсия, шизофрения
- Использовать веники в парной;
- Использовать моющие средства в стеклянной таре;
- Лить масляные и другие вещества на электрические тэны;
- Распылять в сауне аэрозольные жидкости;
- Пытаться влезть на не доступные участки декоративного оформления сауны, тренажерного зала;
- Совершать действия, несущие прямую или косвенную опасность жизни человека.

Недобросовестным и нарушающим правила посещения сауны клиентам администрация вправе отказать в последующих посещениях сауны без объяснения причины отказа. При нарушении правил поведения и пользования сауной, тренажерным залом, а также вынужденном удалении Гостя из сауны денежное возмещение за неиспользованное время не производится.

Приложение № 11  
к Правилам проживания и пользования услугами  
в отеле «Меркюр Калининград Центр»

Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) вещей, забытых в гостинице

1. Гостиница в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

2. Сроком хранения вещей потребителя в Гостинице является срок проживания данного потребителя в Гостинице.

3. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца при условии, если они были приняты гостиницей на хранение либо были помещены постояльцем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы.

4. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом в службу приема и размещения Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

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

- потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом администрации гостиницы;
- утраченная вещь была оставлена в не отведенных для этого местах - у входа в гостиницу, на стойке службы приема и размещения (если вещь при этом не была передана непосредственно в руки работника гостиницы) и пр.;
- утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была передана исполнителю на хранение или помещена в специальный индивидуальный сейф;
- по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома постояльца был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

6. Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы.

7. Забытые вещи хранятся исполнителем в течение 3 месяцев в специально отведенном месте. Продукты питания/напитки не подлежат хранению в связи с санитарными нормами и правилами.

8. Исполнитель ставит в известность потребителя о забытых им вещах по предоставленным потребителем Исполнителю контактными данным.

9. Исполнитель вправе при наличии отдельного распоряжения потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.

10. За хранение забытых вещей оплата не взимается. По истечении установленного срока хранения забытые потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами Исполнителя.

11. Все предметы, найденные на территории гостиницы, а также на территории, прилегающей к гостинице с внешней стороны, подлежат регистрации и хранению на срок, указанный в данной процедуре.

12. Процедура регистрации и хранения забытых вещей:

При обнаружении на территории отеля или в номере документов, удостоверяющих личность, кредитных карт, денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, ювелирных изделий и

других драгоценных вещей они незамедлительно передаются начальнику службы приема и размещения или дежурному менеджеру отеля.

Если ценные вещи оставлены гостем в номере или в сейфе, то комиссия в составе менеджера/старшего смены службы гостиничного хозяйства, сотрудника службы безопасности, дежурного менеджера составляет акт описи найденных вещей. Найденные вещи упаковываются в конверт (вместе с копией регистрационной карты и паспортом гостя, если личность гостя установлена). Запакованный конверт хранится в службе приема и размещения отеля до востребования или уничтожения.

### 13. Возврат забытой вещи гостю

Для получения забытой вещи гость должен предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

В случае, когда гость уполномочивает кого-либо получить забытую им вещь, данное уполномоченное лицо обязано предъявить доверенность на получение данной вещи, документ, удостоверяющий его личность.

## АКТ

### о возврате забытой вещи

Ф.И.О. Гостя, получившего вещи / *Guest Name*: \_\_\_\_\_

Паспорт / *ID*: \_\_\_\_\_

Вещи получены в надлежащем состоянии, претензий к Отелю не имею / I heartily acknowledge that all the items have been withdrawn and found to be in order and I herewith release the Hotel Management of any liability

Подпись Гостя/ *Guest Signature*: \_\_\_\_\_

Представитель Отеля/*The Hotel representative*: \_\_\_\_\_ Подпись/*Signature*: \_\_\_\_\_