

СОГЛАСОВАНО



Коммерческий директор ООО «ВИКС»

Сафронова Н.В.

«15» июля 2025 год



УТВЕРЖДЕНО

Директор ООО «ВИКС»

Быкадорова Т.Н.

«15» июля 2025 год

ПРАВИЛА

проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами

1. Общие положения

1.1 Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

- **«Исполнитель»** – ООО «ВИКС», предоставляющее потребителю гостиничные услуги в гостинице **«Radisson Gorizont Hotel Rostov-on-Don»**, расположенной по адресу: 344068, РФ, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, пр. Михаила Нагибина 32д/2 (далее – «Гостиница»);
- **«Потребитель», «Гость»** – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- **«Заказчик»** – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее – Договор), 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;
- **«гостиничные услуги»** – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице «Radisson Gorizont Hotel Rostov-on-Don», включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем в данных правилах;
- **«цена номера»** – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;
- **«расчетный час»** – время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя.

1.2 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и с Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1.3 Право на оказание Гостиницей гостиничных услуг подтверждается Свидетельством о присвоении Гостинице категории **«ЧЕТЫРЕ ЗВЕЗДЫ»** №77/АА-053-2022/585-2024 от «25» октября 2024 г., выданного аккредитованной организацией АО ООО «Аситер», решение №585/КЛ от «24» октября 2024 г., срок действия свидетельства: с «25» октября 2024 г. до «24» октября 2027 года (три года), а также Выпиской из Единого Реестра Объектов Классификации в Сфере Туристической Индустрии, **номер реестровой записи С612024000823**, срок действия: с «15» июля 2025 года по «15» июля 2028 года.

1.4 Предельный срок проживания в Гостинице для граждан РФ не устанавливается. Для иностранных граждан: в соответствии со сроками, установленными законодательством РФ и/или сроками действия визы, миграционной карты.

1.5 Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

1.6 Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) Гостиницы:

- Ресторан 07:00 – 23:00 ежедневно;
- Завтрак «Шведский стол» с 7:00 до 11:00 ежедневно;
- Бар - круглосуточно;

- Услуга «Рум-сервис» - круглосуточно.

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

Режим работы прачечной – 08:00 – 20:00. Исполнитель вправе изменить время и режим работы прачечной, при этом разместив информацию об изменении в доступном для Потребителя месте.

1.7 **Время заезда – 14:00** по местному времени (Расчетный час).

1.8 **Время выезда – 12:00** по местному времени.

1.9 В Гостинице установлена посуточная система оплаты проживания. Стоимость проживания за сутки устанавливается в рублях и включает в себя НДС по ставке, действующей на дату оказания услуги.

1.10 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.

При проживании Потребителя менее суток (24 часов) плата взимается в размере, не менее чем за полные сутки.

1.11 Гостю может быть предоставлена услуга раннего заезда, при этом взимается дополнительная плата. При заселении Потребителя до 14:00 (установленного времени заезда) и последующим проживании в гостинице плата за ранний заезд взимается в размере 50 (пятидесяти) процентов от цены номера. В случае если период от времени заселения до 14:00 (установленного времени заезда) составляет более 12 часов, плата за ранний заезд взимается в размере 100 (ста) процентов от цены номера.

Если Потребитель оплачивает ранний заезд от тарифа с завтраком, то в день заезда завтрак включен в стоимость. В случае если Потребитель оплачивает ранний заезд от тарифа без завтрака, то завтрак в день заезда не включен, и Потребитель при желании может оплатить данную услугу отдельно.

1.12 В случае задержки выезда Потребителя после установленного времени выезда (Расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается в следующем порядке, установленном Исполнителем:

- при выезде после времени выезда (Расчетного часа) до 18:00 по местному времени текущего дня, Потребителем производится оплата проживания в размере 50 (пятидесяти) процентов от цены номера;

- при выезде после 18:00 по местному времени текущего дня, Потребителем производится оплата проживания в размере 100 (ста) процентов от цены номера.

1.13 Ранний заезд и продление проживания в Гостинице не гарантированы и предоставляются по возможности после обязательного согласования с сотрудником службы приема и размещения гостей, если они не были оговорены и заранее подтверждены отделом продаж или отделом бронирования.

1.14 Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается прејскурантами Исполнителя.

1.15 Информация об Исполнителе гостиничных услуг и оказываемых им услугах размещена в помещениях Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в службе приема и размещения Гостиницы).

2. Форма, условия и порядок бронирования и аннулирования бронирования

2.1 Исполнитель осуществляет бронирование путем принятия от Потребителя (Заказчика) сведений для осуществления бронирования по телефону +8 (863) 2 83 83 83, электронной почте или по иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя (Заказчика).

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

При заключении Договора об оказании услуг с Заказчиком может быть установлена форма заявки на бронирование.

2.3 Исполнитель применяет следующие виды бронирования:

А) **гарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя (также именуемого «Потребитель», «Заказчик») до расчетного часа (12:00 по местному времени) дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования,

опоздания или незаезда Гостя с него (или с Заказчика) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

Б) негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до 18:00 по Местному времени дня заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.4 Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем подтверждения бронирования, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) Гостиницы, Госте (Потребителе), категории заказанного номера и его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Гостинице, а также иные, определяемые Гостиницей сведения.

2.5 Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера. Бронирование возможно только при наличии свободных номеров соответствующей категории на весь запрашиваемый период.

2.6 Авансовый платеж при бронировании номера вносится Потребителем или Заказчиком в сроки, указанные в выставленном Исполнителем счете–подтверждении или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на Сайте Исполнителя в сети Интернет или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет.

2.7 В случае, если Потребителем (Заказчиком) не внесен авансовый платеж в установленный срок, бронирование считается негарантированным, а просроченный к оплате счет–подтверждение в части цены утрачивает свою правовую силу. Оплата цены номера по такому бронированию осуществляется Потребителем (Заказчиком) по цене, действующей на дату заселения.

2.8 При размещении Потребителя внесенный авансовый платеж засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.

2.9 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.

2.10 Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) без применения к нему каких-либо санкций до 18:00 часов дня, предшествующего дате заезда. Договором с Заказчиком может быть установлено иное время, до которого отмена гарантированного бронирования производится без применения каких-либо санкций.

Порядок внесения изменений или отмены/отказа от бронирования зависят от условий забронированного тарифа. Гостиница оставляет за собой право выставить счет Гостю в случае незаезда или поздней отмены бронирования в соответствии с условиями, прописанными в подтверждении бронирования.

2.11 Отказ от бронирования осуществляется путем принятия Исполнителем по электронной почте или по телефону: +7 (863) 283-83-83 от Потребителя (Заказчика) сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от Потребителя (Заказчика).

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

2.12 В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя, Исполнитель оставляет за собой право взыскать с Потребителя (Заказчика) плату за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания.

2.13 Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям на сайте Исполнителя в сети Интернет или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, могут предусматриваться иные условия аннуляций (отказа от гарантированного бронирования).

2.14 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 договором с Заказчиком индивидуально.

2.15 Внесение изменений в условия бронирования как дата заезда, продолжительность проживания, категория номера, количество проживающих могут повлечь изменение стоимости проживания.

3. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг

- 3.1 Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с Прейскурантами, утвержденными Исполнителем гостиничных услуг.
- 3.2 При этом под Прейскурантами понимаются внутренние локальные нормативные акты, содержащие цены номеров; стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати); перечень и стоимость дополнительных гостиничных услуг, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в цену номера.
- Прейскуранты размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, и заверены директором Гостиницы.
- 3.3 Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере и иных факторов, и действуют в течение ограниченного времени. 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.
- 3.4 Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.
- 3.5 К оплате гостиничных услуг принимаются наличные денежные средства, а также банковские карты следующих платежных систем: VISA, MASTER CARD, MAESTRO, MIR.
- 3.6 Оплата гостиничных услуг производится до или во время заселения в Гостиницу в соответствии с условиями бронирования и/или условиями Договора об оказании гостиничных услуг – регистрационной картой) в полном объеме.
- 3.7 При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) кассовый чек и подписанный сотрудником службы приема и размещения счет.
- 3.8 Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Гостиницы согласно заключенным с Гостиницей договорам.
- 3.9 При выезде Потребителя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания, но не менее, чем за сутки при посуточной оплате.
- При этом сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Потребителю в момент выезда из Гостиницы.
- В зависимости от условий тарифа, а также в зависимости от условий Договора с Потребителем (Заказчиком) могут быть оговорены иные условия расчета при выезде Потребителя ранее оплаченного срока.
- 3.10 Потребитель при желании воспользоваться дополнительными платными услугами (услуги стирки и др.) в момент размещения в Гостинице оплачивает депозит, под которым понимаются денежные средства в сумме, установленной соответствующим Прейскурантом, если иное не согласовано сторонами при заключении договора. Депозит является способом обеспечения оплаты Потребителем дополнительных платных услуг и суммы ущерба, причиненного Исполнителю. Исполнитель гостиничных услуг удерживает из суммы депозита стоимость потребленных Потребителем дополнительных платных услуг, а также сумму ущерба (при причинении Исполнителю ущерба). При выезде Потребителя неиспользованная сумма депозита подлежит возврату Потребителю. Согласием Потребителя (Заказчика) на оплату депозита признается подписание Потребителем (Заказчиком) Договора об оказании гостиничных услуг - регистрационной карты).
- 3.11 Потребитель (Заказчик) обязан оплатить предоставленные Исполнителем гостиничные услуги в полном объеме.

4. Порядок оформления проживания (размещения)

- 4.1 Для проживания в Гостинице необходимо заключить Договор об оказании гостиничных услуг на стойке приема и размещения Гостиницы.
- 4.2 Договор заключается между Потребителем и Исполнителем путем составления документа – регистрационной карты, подписанного двумя Сторонами, который содержит:
- а) наименование Исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;
- 4.3 б) сведения о Заказчике (Потребителе) (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического

- лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);
 - в) сведения о виде Гостиницы, категории Гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении Гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе Гостиницы;
 - г) сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);
 - д) период проживания в Гостинице;
 - е) время заезда и время выезда (расчетный час);
 - ж) иные необходимые сведения;
- з) соглашение о защите и неразглашении информации согласно законодательству РФ.

4.4 Гость обязан подписать регистрационную карту в процессе заселения в Гостиницу. В случае отказа Гостя подписать регистрационную карту, Гостиница оставляет за собой право отказать Гостю в заселении.

4.5 При заселении в Гостиницу каждый Гость должен пройти регистрацию на стойке приема и размещения Гостиницы. Регистрация Гостей осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденных постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713, а также в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных лиц и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. №9.

4.6 Заселение Потребителя осуществляется при условии предъявления Потребителем документа, удостоверяющего его личность, в том числе:

- а) оригинала паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации – для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- е) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- ж) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- и) вида на жительство лица без гражданства;
- к) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

4.7 При отказе в предъявлении 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.

4.8 Общее количество Потребителей, проживающих в номере, не должно превышать количество спальных мест в номере.

4.9 При заключении Договора об оказании гостиничных услуг Потребителю выдается карта гостя, ключ (или) электронный ключ от номера.

4.10 Исполнитель оставляет за собой право отказать в размещении Гостям, находящимся предположительно в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, с агрессивным поведением, нарушающем общественный порядок и создающем угрозу безопасности других постояльцев и персонала.

4.11 Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

4.12 Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет осуществляется на основании документов, удостоверяющих их личность, оформленных в

установленном порядке.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

Совершеннолетние лица, не являющиеся родителями (усыновителями, опекунами, попечителями) могут проживать в одном номере с несовершеннолетними в случае наличия у таких совершеннолетних лиц документального подтверждения полномочий по сопровождению несовершеннолетних.

4.13 Детям в возрасте до 3-х полных лет по запросу сопровождающих лиц предоставляется дополнительное спальное место (люлька) без дополнительной оплаты. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

4.14 Детям в возрасте с 3-х лет до 12-ти лет (ростом до 120 см) по запросу сопровождающих лиц предоставляется дополнительный комплект постельного белья для размещения на спальном месте (диван) за дополнительную плату 1000 (одна тысяча) рублей за одни сутки. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

Размещение детей с 12-ти лет и взрослых Потребителей на диване не производится.

Смена дополнительного комплекта постельного белья проводится 1 (один) раз в 3 (трое) суток и оплачивается в размере 1000 (одна тысяча) рублей за каждую смену белья.

4.15 Детям в возрасте до 6 лет (от 0 до 5 лет включительно) завтрак предоставляется бесплатно. Для детей в возрасте от 6 до 12 лет включительно завтрак предоставляется со скидкой в размере 50 % от стоимости завтрака (600 (шестьсот) рублей). Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

4.16 Стоимость дополнительного спального места (раскладушка или диван) составляет 1 000 (одна тысяча) рублей за одни сутки. В данную сумму завтрак не включен, стоимость завтрака составляет 1200 (одна тысяча двести) рублей и оплачивается дополнительно.

4.17 Гости Потребителя по его просьбе и с уведомлением работника службы приема и размещения Гостиницы, могут находиться в Гостинице до 23:00 часов по местному времени.

В период с 23:00 до 06:00 гости Потребителя должны быть зарегистрированы на стойке приема и размещения гостей при условии предъявления документа, удостоверяющего личность. Потребитель несет самостоятельную ответственность за любой вред, причиненный указанным гостем Гостинице и/или лично Потребителю.

Администрация Гостиницы вправе ограничивать количество гостей Потребителя в номере. При данном ограничении единовременное количество гостей в номере, включая Потребителя, не должно превышать количество максимальной вместимости номера.

5. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

5.1 Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

5.2 В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление Потребителю не производится.

5.3 Вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется по карте гостя, выдаваемой Исполнителем, в которой указываются сроки проживания гостя, и ключу от номера.

5.4 Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в Гостинице не допускается.

5.5 Исполнитель по просьбе Потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги):

- доставка корреспонденции в номер, адресованной Потребителю, по её получению;
- вызов городского такси;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- побудка к определенному времени;
- пользование тренажерным залом;
- использование чайника (или предоставление кипятка);
- использование утюга и гладильной доски;
- использование фена;
- использование кондиционера;

- пользование сетью Интернет после прохождения авторизации согласно условиям предоставления доступа и соблюдения правил пользования услугами сети Интернет, установленных действующим законодательством РФ.

- бутилированная вода (две бутылки на номер);
- чай пакетированный (2 шт.), кофе растворимый пакетированный (2 шт.), сахар пакетированный (2 шт.);

- доставка вещей по требованию гостя, таких как: тапочки, халаты, набор для бритья, косметический набор, набор для шитья, губка для обуви, шапочка, расческа, адаптер, зонт, детская кроватка;

- дополнительная вечерняя уборка номера (до 20:00 по местному времени) в номерах повышенной комфортности;

- пользование сейфовой ячейкой в номере;
- пользование бизнес-услугами (пользование ПК и распечатка текста) круглосуточно;
- пользование комнатой для хранения багажа.

5.6 Потребитель при подписании заявки (договора) об оказании гостиничных услуг соглашается с использованием в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

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, карту гостя и ключ работнику Гостиницы и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.

5.9 При наличии свободных номеров в Гостинице, первоочередное право на размещение имеют следующие категории граждан:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза;
- полные кавалеры ордена славы;
- участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды первой, второй, третьей группы и лица, сопровождающие их;
- ликвидаторы аварии на ЧАЭС;
- потребители с детьми в возрасте до 6 полных лет;
- беременные женщины;
- пенсионеры.

5.10 Курение табака, использование электронных средств нагревания табака, вейпов, и иной никотинсодержащей продукции, а также кальянов в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах запрещено в соответствии с Федеральным законом РФ от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий табака». В случае выявления курения в номерах или общественных зонах, Гость обязуется возместить Гостинице расходы на генеральную уборку номера и очистку воздуха от табачного дыма и веществ, выделяемых при потреблении никотинсодержащей продукции в размере, согласно утвержденному Гостиницей прейскуранту.

5.11 Стоимость дополнительных платных услуг определяется Исполнителем и указывается в соответствующем Прейскуранте.

6. Права, обязанности и ответственность Исполнителя

6.1 Исполнитель обязуется:

- Своевременно и в полном объеме предоставлять Потребителю оплаченные гостиничные услуги.
- Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.
- Обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях и посетителях Гостиницы.
- Не проводить после 23:00 шумных мероприятий на территории Гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.
- Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.
- Обеспечивать наличие информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

- Своевременно реагировать на просьбы Потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Гостиницы.
- В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств.
- Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Потребителя.
- Обеспечивать смену постельного белья не реже чем через 3 ночи, смену полотенец – ежедневно, по запросу гостя - дополнительно.
- Незамедлительно рассматривать требования и жалобы гостей, принимать меры по жалобам гостей.

Обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения гостей месте и предоставлять по первому требованию гостей: Правила предоставления гостиничных услуг; сведения об исполнителе, в том числе номер его контактного телефона, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика, сведения о категории номеров Гостиницы, прейскурант стоимости номеров; перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере); 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 об иных платных услугах, оказываемых в Гостинице третьими лицами; сведения о работе размещенных в отеле ресторана и бара;

- Обеспечить предоставление Гостям дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденными тарифами.

6.2 Исполнитель вправе:

- произвести замену предоставленного номера или требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого номера для проведения экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их ликвидации.
- Исполнитель 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.
- Исполнитель вправе отказать Потребителю в предоставлении услуг проживания, досрочно выселить Потребителя из Гостиницы и удалить его с территории Гостиницы, если Потребитель нарушает настоящие Правила, создает опасность для здоровья и имущества граждан, Гостиницы либо третьих лиц. Такие действия сопровождаются оформлением соответствующего акта и привлечением представителей правоохранительных органов (при необходимости).
- Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора, если Потребитель нарушает условия Договора, при этом Потребитель возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы.
- Исполнитель не несёт ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.
- Исполнитель не несет ответственность за причинение ущерба здоровью Потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы и у третьих лиц.
- Исполнитель не несет ответственность за сохранность транспортного средства Потребителя, оставленного на паркинге, или любых товаров, оставленных в транспортном средстве.
- Исполнитель 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 независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Гостиницы. Исполнитель 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 вследствие непреодолимой силы.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от

ответственности за несохранность вещей.

6.3 Сроком хранения вещей Потребителя в Гостинице является срок проживания данного Потребителя в Гостинице.

6.4 Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после установленного времени выезда (Расчетного часа) признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы. Скоропортящиеся и иные продукты питания не подлежат хранению и уничтожаются.

Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Исполнителя в присутствии представителей Исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей Потребителя на хранение.

6.5 Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактным данным, если таковые были предоставлены.

6.6 Исполнитель может при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.

6.7 Гостиница определяет порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых Гостями вещей. Забытые Гостем вещи находятся на хранение в Гостинице в течение 3-х месяцев. Ценные вещи, а также денежные средства хранятся в Гостинице в течение 6-ти месяцев с момента обнаружения забытых вещей. За хранение забытых вещей плата не взимается.

6.8 По истечении установленного срока хранения, забытые Потребителем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами Исполнителя.

6.9 Исполнитель оставляет за собой право выставить Потребителю счет за осуществление дополнительной уборки в номере.

7. Права, обязанности и ответственность Потребителя

7.1 Потребитель обязан:

- Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя.
- Соблюдать правила пожарной безопасности.
- Уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы.
- Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.
- Немедленно оповестить сотрудника службы приема и размещения и/или службу безопасности в случае утраты карты гостя.
- Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Гостиницы.
- Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.
- Соблюдать нормы поведения в общественных местах.
- Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы их служебных обязанностей.
- Соблюдать очередность при оформлении размещения, при отсутствии принадлежности к льготной категории граждан, указанной в п. 5.9. настоящих Правил.
- В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребитель возмещает Гостинице причиненный ущерб. В случае причинения ущерба имуществу Гостиницы составляется Акт о порче имущества. Размер ущерба определяется согласно утвержденному Гостиницей прейскуранту, либо, при отсутствии в прейскуранте поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью утраченного/поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба. Ущерб возмещается на месте, до выезда гостя, а в случае обнаружения порчи имущества после выезда гостя из Гостиницы - в течение 3 (трех) рабочих дней с даты предъявления письменного требования Гостиницей и счета на оплату.
- Нести полную ответственность за гостей, приглашенных в номер.
- В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы.

- Соблюдать санитарно-гигиенические правила, требования законодательства РФ и рекомендации в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19) в том числе, но не ограничиваясь: при нахождении в помещениях общего пользования Гостиницы использовать лицевые маски и соблюдать надлежащее социальное дистанцирование.

7.2 Потребителю запрещается:

- В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем.
- Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам карту гостя.
- Курить табак и потреблять никотинсодержащую продукцию в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах.
- Использовать во время фотосъемки в номерах или общественных зонах Гостиницы конфетти, блески и иную продукцию, приводящую к дополнительной уборке зон после фотосъемки.
- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.
- Использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.).
- Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны, за исключением кошек и собак, в т.ч. собак-поводырей. Необходимые требования и ограничения к содержанию кошек и собак в номере Гостиницы указаны в Правилах проживания с животными (Приложение №1 к настоящим Правилам).
- Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.
- Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы.
- Находиться в служебных помещениях Гостиницы без разрешения работников Гостиницы.
- Играть в азартные игры в местах общего пользования Гостиницы.
- Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов.
- Засорять места общего пользования.
- Использовать открытый огонь.
- Производить обмен или продажу вещей на территории Гостиницы.
- Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей гостиничных услуг с 23:00 до 07:00 часов; Пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других гостей.
- Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.
- Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.
- Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Гостиницы (лобби, холлы этажей), за исключением предприятий общественного питания.
- Осуществлять фото и видеосъемку на территории Гостиницы без согласования с администрацией Исполнителя.
- Запрещается доступ и пребывание в Гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, в пляжной одежде, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными.
- Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители (усыновители, опекуны) или иные сопровождающие лица.

7.3 Потребитель вправе:

- Пользоваться всеми гостиничными услугами при условии их оплаты.

- Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне гостиничных услуг.
- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.
- Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

8. Порядок урегулирования претензий

8.1 При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

8.2 Гостиница обязуется незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей при прямом обращении к сотрудникам Гостиницы, и принимать необходимые меры для их устранения.

8.3 В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать незамедлительного устранения недостатков оказываемых услуг. В случае если в момент пребывания Гостя в Гостинице Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Гостиницы, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых Услуг в письменной форме (с приложением соответствующих доказательств) и направить их заказным письмом по адресу: 344068, РФ, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, пр. Михаила Нагибина, 32д/2, 7 этаж, помещ. 4. Невыполнение данного условия может служить обоснованием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.