



Наумова Т.А.
«24» февраля 2026 года

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ в Бизнес-отеле «Россо Рива» / Business hotel Rosso Riva

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Правилами предоставления гостиничных услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. N 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации".

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Для целей настоящих правил используются следующие понятия:

"заказчик" - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги и услуги иных средств размещения для потребителя;

"потребитель" (гость) – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги и услуги иных средств размещения для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"исполнитель" – общество с ограниченной ответственностью «Сулье», предоставляющее потребителю гостиничные услуги;

"услуги средства размещения" - гостиничные услуги, включающие в себя комплекс услуг по предоставлению физическим лицам мест для временного проживания в средстве размещения, а также иные услуги по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц;

"средство размещения" - имущественный комплекс по адресу: г. Москва, Шлюзовая наб., д.б, стр.1 и стр.2 (Бизнес-отель «Россо Рива») (далее- гостиница), включающий в себя здания, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц;

"номер" - изолированное помещение в средстве размещения, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц;

"цена размещения/ цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания в номере и иных сопутствующих услуг по обслуживанию, предоставляемых потребителям, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

"бронирование" – закрепление за потребителем номера (отдельного места в многоместном номере), на условиях, определенных заявкой заказчика (потребителя) (далее - заявка), и подтверждение этой заявки со стороны исполнителя;

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

"время заезда" - время, установленное исполнителем для заезда потребителя.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Исполнитель самостоятельно устанавливает правила проживания в средстве размещения и пользования услугами средства размещения.

Цена размещения, перечень услуг средства размещения, которые входят в эту цену размещения, а также порядок и способы оплаты услуг средства размещения устанавливаются исполнителем.

2.2. Состав услуг, входящих в услуги средства размещения, определяется требованиями к типу средства размещения и требованиями к присвоенной средству размещения категории, предусмотренными Положением о классификации средств размещения (информация Единого реестра объектов классификации туристской индустрии доступна по ссылкам: <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/cdb6e229-c607-11ef-92da-072e712aaeab/about-resort>, <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/53f76409-c606-11ef-92da-074a855873d2/about-resort>).

2.3. Исполнитель обеспечивает **круглосуточное** обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и уходящих из гостиницы.

2.4. Требования к услугам средства размещения, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора.

2.5. Цена размещения устанавливается одинаковой для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий потребителей.

2.6. Бронирование осуществляется исполнителем путем принятия Заявки на бронирование (далее – Заявка) посредством телефонной связи, электронной почты, с использованием личного кабинета отеля на сайтах сервисов бронирования, позволяющих установить, что Заявка исходит от потребителя или заказчика.

2.7. Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

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

2.8. Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента получения потребителем (заказчиком) Подтверждения бронирования, содержащего сведения о наименовании исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и о цене размещения, об условиях бронирования/ отмены бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

Информация об услугах отеля, входящих в стоимость проживания, услугах, оказываемых за дополнительную плату, времени работы ресторана, бара, доступна потребителям для ознакомления в виде QR-кода, а также представлена на стойке регистрации.

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

2.10. Заказчик (потребитель) вправе отказаться от исполнения договора.

Исполнителем установлен следующий **порядок отказа от договора**:

- не позднее 24.00 дня (по московскому времени), предшествующего дню заезда, путем направления исполнителю письменного уведомления. Бронирование считается отмененным только при условии получения от исполнителя письменного Подтверждения об отмене бронирования.

Договором с заказчиком могут быть установлены особые условия и порядок отказа от размещения.

При соблюдении указанного порядка исполнитель возвращает заказчику (потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере.

В случае несвоевременного отказа от договора заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер, но не более чем за сутки.

3. ПОРЯДОК ЗАСЕЛЕНИЯ В ГОСТИНИЦУ

3.1. **Заселение** граждан Российской Федерации в гостиницу осуществляется по их прибытии на срок, указанный в заявках или туристских документах, а для иностранных граждан и лиц без гражданства – в пределах действия визы.

Заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
- г) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- д) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время.
- е) российского национального водительского удостоверения (в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в пп. а)- д) настоящего пункта)

3.2. Заселение в средство размещения:

3.2.1.

- **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, указанных в п.3.1. настоящих Правил, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения (далее - согласие).

3.2.2.

- **несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста,**

осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, указанных в п. 3.1. настоящих Правил, 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 средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия.

3.3. Заселение потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- а) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- б) документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- в) разрешения на временное проживание;
- г) вида на жительство;
- д) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.
- е) миграционную карту с отметкой уполномоченного органа о въезде в Российскую Федерацию;
- ж) визы (для иностранных граждан, прибывших в РФ в порядке, требующем получения визы).

Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства,

не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 3.3 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.

3.4. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в средстве размещения осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в средстве размещения и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

3.5. **В случае использования исполнителем единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)":**

- заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, в средство размещения также может осуществляться

- при условии обеспечения исполнителем идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы и получения из единой биометрической системы имеющиеся в ней сведения о потребителе, необходимые для его заселения в средство размещения и его регистрации по месту пребывания, в случае получения из единой биометрической системы информации о соответствии представленных биометрических персональных данных потребителя соответствующим векторам единой биометрической системы, а также о степени взаимного соответствия указанных биометрических персональных данных и векторов единой биометрической системы, достаточной для проведения идентификации и (или) аутентификации потребителя,

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

- заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется при выполнении одного из следующих условий:

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

- б) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина осуществляются с использованием единой биометрической системы и на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных

представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия;

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

г) представление сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении такого несовершеннолетнего гражданина, посредством многофункционального сервиса обмена информацией и на основании документов, указанных в пункте 12 настоящих Правил, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

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

3.6. Регистрация потребителей в отеле осуществляется сотрудником Службы приема и размещения на основании документов, удостоверяющих личность, а так же сообщенных ими дополнительных сведений, путем оформления Регистрационной карты (анкеты). Потребитель после проверки достоверности всех указанных сведений обязан подписать Регистрационную карту собственноручно. Проставление Гостем в регистрационной карте своей подписи означает подтверждение достоверности изложенных о себе сведений и согласие с Правилами проживания в гостинице.

После регистрации потребителю выдается карта гостя (ключ от номера). Карта гостя является пропуском в номер, в ресторан на завтрак.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

4.1. Исполнителем установлена **посуточная** оплата проживания. Оплата услуг в средстве размещения рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом):

сутки проживания устанавливаются с 14-00 дня заезда до 12-00 следующего дня.

При проживании менее суток взимается оплата проживания за полные сутки.

Заселение в гостиницу производится только после внесения предоплаты за весь предполагаемый срок проживания. Окончательный счет за оказанные услуги выдается гостю при выезде.

4.2. **Время заезда в гостиницу – 14.00**

4.2.1. Заселение до указанного времени заезда исполнителем не гарантируется, и осуществляется при наличии свободных номеров соответствующей категории, подготовленных к размещению потребителя.

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) взимается оплата в следующем порядке:

- при заселении с 0:00 до 02:00 часов - взимается дополнительно оплата раннего заезда равная 70% от стоимости номера за сутки.

- при заселении с 02:01 до 12:00 часов - взимается дополнительно оплата раннего заезда равная 50 % от стоимости номера за сутки.

При размещении потребителя с 12.00 часов дня до установленного времени заезда (14-00) плата за проживание не взимается.

Если период от времени заселения до времени заезда (14:00) составляет более 12 часов, плата за проживание взимается в размере полной стоимости номера за сутки.

4.2.2. Потребитель вправе забронировать ранний заезд при оформлении Заявки на бронирование. Исполнитель подтверждает ранний заезд при наличии свободных номеров, подготовленных к размещению.

4.2.3. Если в состав услуг включен завтрак, он предоставляется Потребителю со дня, следующего за датой заезда.

4.2.4. В случае отказа гостя от проживания в течение 15 минут с момента заселения в номер, гостю возвращается полная стоимость номера, при обязательном подтверждении факта не использования номера.

4.3. **Время выезда из гостиницы (расчетный час) – 12.00**

4.3.1. Возможность выезда после расчетного часа (продление проживания) исполнителем не гарантирована, и должна быть подтверждена Службой приема и размещения.

В случае подтверждения Службой приема и размещения возможности выезда потребителя после расчетного часа, взимается дополнительная оплата в следующем порядке:

- при выезде до 17.59 – 50% суточной оплаты
- при выезде после 18.00 – производится оплата за полные сутки.

4.3.2. Исполнитель имеет право переселить гостя в другой номер аналогичной категории (в случае невозможности продления в данном номере), либо отказать в продлении проживания в случае отсутствия свободных номеров. Продление проживания производится при обязательной предварительной оплате проживания за весь продлённый период и при условии отсутствия подтверждённой брони на данный номер в пользу третьих лиц.

4.4. Дети до 12 лет проживают бесплатно в номере родителей (с предоставлением дополнительного спального места по необходимости)

4.5. Исполнитель вправе предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере), только с согласия потребителя.

4.6. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) доступ и возможность пользования медицинской аптечкой;
- в) пользование тонометром
- г) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- д) побудка к определенному времени;
- е) вызов такси;
- ж) хранение багажа;
- иные услуги по усмотрению гостиницы.

4.7. Потребитель (заказчик) обязан оплатить услуги средства размещения и иные платные услуги в сроки и в порядке, предусмотренном договором между потребителем (заказчиком) и исполнителем.

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает кассовый чек.

К оплате принимаются наличные денежные средства и банковские карты, выпущенные на территории Российской Федерации.

Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет исполнителя согласно заключенным с исполнителем договорам.

4.8. Исполнитель без дополнительной оплаты предоставляет потребителю индивидуальные сейфы, расположенные в Службе приема и размещения. Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей, в случае нарушения потребителем настоящих Правил, а также, если ценные вещи не были приняты гостиницей на хранение либо не были помещены потребителем в предоставленный ему индивидуальный сейф.

В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера потребитель обязан немедленно сообщить об этом в Службу приема и размещения. В противном случае гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

Личные вещи, оставленные гостем в не оплаченном номере, описываются актом, и сдаются в камеру хранения гостиницы. Выдача личных вещей из камеры хранения производится после предоставления паспорта и оплаты услуг в соответствии с действующим прейскурантом.

4.9. Потребитель при подписании заявки (договора) об оказании гостиничных услуг соглашается с использованием в местах общего пользования гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

4.10. По желанию потребителя (гостя) в номере могут находиться приглашенные им посетители в период с 8.00 до 23.00 часов.

Посетитель Гостя обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, администратору службы приема и размещения.

Доступ посетителей в номер осуществляется только в сопровождении проживающего гостя.

В случае задержки посетителей в номере после 23:00, данные лица должны быть зарегистрированы и оформлены на подселение в номер гостя или в другой свободный номер, согласно утвержденному в гостинице прейскуранту.

Исполнитель имеет право на проверку номера на наличие не зарегистрированных лиц.

Пользование услугами гостиницы посетителями осуществляется после оплаты проживания (или оплаты отдельных услуг) в соответствии с утвержденным Прейскурантом.

Проживающий гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных гостиницей данным лицам.

4.11. Курение в гостинице строго запрещено в соответствии с ФЗ №15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции»: установлен запрет на курение табака, парение (использование табачных изделий, жидкостей в целях вдыхания дыма, пара, возникающего от их тления или нагревания (в том числе электронных сигарет) на всей территории гостиницы, во всех помещениях и общих зонах, в том числе в номерах.

В случае если сотрудниками гостиницы будет установлен факт курения в номере, потребитель (гость) обязан оплатить чистку номера от запаха дыма (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, стирка штор, тюли, текстиля, химчистка мебели) в размере, установленном Администрацией гостиницы.

В случае срабатывания датчиков системы пожарной сигнализации потребитель обязан возместить расходы исполнителя по исполнению предписаний контролирующих органов, а также возместить в полном объеме убытки исполнителя, связанные с нарушением потребителем требований законодательства и настоящих Правил.

Факт курения подтверждается актом, составленным сотрудниками гостиницы. В случае отказа потребителя от подписания акта либо отказа участвовать в составлении акта, в акте проставляется соответствующая отметка. Исполнитель вправе обратиться в правоохранительные органы для привлечения гостя или его посетителей к административной ответственности.

5. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Потребитель обязан:

5.1. Соблюдать установленный настоящими правилами порядок проживания в гостинице.

5.2. Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в публичных местах от чрезмерного потребления алкоголя и нецензурных выражений.

5.3. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал гостиницы.

С 23-00 до 08-00 в зоне номерного фонда необходимо соблюдать режим тишины.

5.4. Соблюдать правила пожарной безопасности и правила пользования электрическими приборами.

5.5. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания. При выезде из гостиницы потребитель (заказчик) обязан произвести полный расчет за предоставленные услуги и сдать ключ от номера сотруднику Службы приема и размещения.

5.6. Уходя из номера закрыть входную дверь в гостиничный номер, закрыть водоразборные краны, выключить электроприборы, освещение, закрыть окна.

5.7. Бережно относиться к имуществу исполнителя (гостиницы), соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования гостиницы, возместить ущерб в случае утраты, повреждения или хищения имущества лично или за приглашенное лицо.

5.8. При обнаружении каких-либо неполадок в системах номера, а также плохо закрепленных розеток или выключателей, возникновения искрения в электроприборах, о любой аварийной ситуации, которая может повлечь за собой причинение какого-либо ущерба, незамедлительно сообщить в Службу приема и размещения.

5.9. В течение 15 минут после заселения в номер потребитель вправе заявить администратору Службы приёма и размещения об обнаруженных им повреждениях предметов оснащения, комплектации и отделки номера. При отсутствии указанного заявления и обнаружения работниками исполнителя при выезде гостя порчи, утраты или повреждения имущества гостиницы, потребитель обязан возместить причиненный ущерб.

Потребитель несет ответственность за нанесение материального ущерба имуществу исполнителя в размере, установленном прейскурантом, утвержденным Администрацией на момент предъявления требования, а также за ущерб, причиненный жизни, здоровью персонала, нарушение правил о запрете курения. Ущерб возмещается на месте, до выезда гостя.

5.10. По требованию исполнителя /работника исполнителя предъявить карту гостя.

5.11. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников исполнителя.

5.12. Потребитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации в случае представления недействительных (поддельных) документов, удостоверяющих его личность, и (или) сообщения о себе заведомо ложных сведений.

Потребителю запрещается:

5.13. Проносить и употреблять в ресторане и баре, расположенных в здании гостиницы, а также в иных общественных зонах, продукты питания и алкогольные напитки, приобретенные в иных предприятиях торговли и общественного питания. Исполнитель не несет ответственности за вред, причиненный здоровью потребителя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных не у исполнителя.

5.14. В целях соблюдения правил противопожарной безопасности, а также обеспечения безопасности лиц, проживающих в гостинице, **запрещается:**

- пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренным оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.;
- пользоваться неисправными электроприборами;
- использовать открытый огонь, свечи и пиротехнические изделия;
- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, передавать карту гостя от номера посторонним лицам;
- при уходе из номера оставлять дверь открытой;
- выносить продукты питания (со «шведского стола») из ресторана /бара;
- проносить оружие, хранить громоздкие вещи и воспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть, иные вещества и предметы, запрещенные к свободному гражданскому обороту;
- переставлять мебель в номере, повреждать обстановку в номере;

- производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования, а также заниматься какой-либо предпринимательской деятельностью;
- подключать самовольно телефонные устройства;
- проживание в номере лиц, не являющихся потребителями услуг и не зарегистрированных в установленном порядке Службой приема и размещения.
- курить в любых помещениях гостиницы;
- выбрасывать мусор и иные предметы из окон;
- проходить в служебные помещения гостиницы, обозначенные соответствующими указателями, а также находиться в зонах рабочих мест сотрудников исполнителя (стойка бара, ресепшн, ресторана и т.п.);
- совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.

5.15. Правила поведения при пожаре и план эвакуации находятся на двери комнаты.

5.16. Проживание, а также пребывание в здании гостиницы с животными разрешается по согласованию с исполнителем при обязательном соблюдении утвержденных «Правил размещения с домашними животными».

5.17. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб, в случае нарушения обязательств по договору на оказание гостиничных услуг, а также утраты или повреждения по его вине имущества исполнителя.

В случае утраты или повреждения имущества средства размещения 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).

5.18. Потребители (заказчики), заключившие договор на оказание гостиничных услуг, имеют право на внеочередное пользование услугами гостиницы.

6. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Исполнитель обязуется:

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

6.2. Обеспечивать заявленное качество предоставляемых услуг.

6.3. Обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях гостиницы.

6.4. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых исполнителем.

6.6. Обеспечивать наличие информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности.

6.7. Своевременно реагировать на просьбы потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде.

6.8. 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.

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

6.10. Обеспечивать смену постельного белья и полотенец не реже чем через 3 дня. По просьбе потребителя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.

6.11. Обеспечить соблюдение требований Федерального закона "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции».

6.12. Исполнитель имеет право отказать потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить потребителя из гостиницы в случае нарушения настоящих Правил,

представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу гостиницы и третьих лиц, с составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

6.13. Исполнитель не несет 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.

6.14. Исполнитель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения). При этом исполнитель обязан принять меры для обеспечения электроэнергией и водопотреблением гостей по мере возможности.

6.15. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя, в том числе ценных, в соответствии с законодательством Российской Федерации (только в случае, если они были переданы ему на хранение по описи).

В случае обнаружения забытых вещей исполнитель принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, исполнитель хранит данные вещи в течение 6 (шести) месяцев после обнаружения, а затем утилизирует.

Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат хранению и подлежат утилизации. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они сдаются в камеру хранения по общим правилам и подлежат хранению в течение 1 (одного) дня. Индивидуальные косметические средства в закрытой упаковке подлежат хранению в течение 1 (одной) недели. Открытые индивидуальные косметические средства хранению не подлежат и подлежат утилизации.

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

6.16. Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, выявленных технических проблем в номере, а также в случае нарушения потребителем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами и в случаях, если есть основания полагать, что потребителю необходима скорая медицинская помощь.

6.17. Потребители услуг могут оставить свои личные вещи в багажной комнате бесплатно не больше, чем на 12 часов. Более длительный срок хранения оговаривается по индивидуальному запросу, стоимость определяется тарифами, утвержденными исполнителем.

6.18. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), исполнитель вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. По решению комиссии исполнителя имущество может быть перенесено из номера в другое помещение.

6.19. В случае возникновения жалоб со стороны потребителя исполнитель принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликта. Книга отзывов и предложений находится у администратора Службы приема и размещения и выдается по требованию потребителя.

6.20 В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, исполнитель и потребитель (заказчик) руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.