**Правила проживания в апарт-отеле «Резиденция»**

**Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, заселения, проживания и предоставления услуг в апарт-отеле «Резиденция».**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 года N 1853 (с изменениями на 1 апреля 2021 года) и законом РФ «О защите прав потребителей».

1.2. Данные правила устанавливают для постояльцев внутренний распорядок проживания в апарт-отеле «Резиденция», правила пользования имуществом апарт-отеля «Резиденция», объём предоставляемых услуг, ответственность сторон.

1.3. Деятельность апарт-отеля «Резиденция» также регулируется правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

1.4. Режим работы апарт-отеля «Резиденция» – круглосуточный.

 **2. Правила пользования имуществом отеля**

2.1. Апарт-Отель «Резиденция» предоставляет гостям для проживания меблированные апартаменты, оснащенные бытовой техникой (телевизор, холодильник, СВЧ-печь, чайник, и др.), сантехникой, и прочим оборудованием. Номера апарт-отеля имеют современную отделку, оборудование, комплектацию.

2.2. Гости должны бережно обращаться с имуществом отеля, использовать оборудование по назначению, соблюдать требования пожарной безопасности. В случае выявления повреждения имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые стёкла и т.п.) необходимо немедленно сообщить об этом администратору.

**3. Внутренний распорядок проживания в отеле**

3.1. За соблюдением внутреннего распорядка в апарт-отеле «Резиденция» следит администратор. Он даёт посетителям разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы.

3.2. Посетители после подписания регистрационной карты получают у администратора ключ от номера. Запрещается передавать другим лицам ключ от номера.

3.3. В соответствии с пунктом 5 части 1 статьи 12 и пунктом 3 части 7 статьи 19 Федерального закона Российской Федерации от 23 февраля 2013 года №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в помещениях и жилых номерах Гостиницы запрещено. В номерах, на лестничных площадках — запрещается курить. За курение в помещениях апарт-отеля установлена компенсационная выплата в размере 15000= рублей за комплексную уборку, химчистку и фактический простой номера.

3.4. С 23 до 7 часов утра внутри здания и на территории необходимо сохранять тишину. В номерах в это время запрещается включать на большую громкость телевизоры.

3.5. В номерах запрещается использовать тройники и удлинители, мощные электроприборы, в том числе нагревательные, кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом отеля.

3.6. Уходя из номера, запрещается оставлять включенными электроприборы.

3.7. Запрещается накрывать чем-либо включенные торшеры и настольные лампы.

3.8. Запрещается оставлять открытыми краны (смесители) холодной и горячей воды.

3.9. Хранить и приносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества.

3.10. Нахождение любых животных в отеле запрещается!

3.11. Запрещается выносить полотенца на пляж, штраф за вынос одного полотенца 1500= рублей.

 **4. Заезд и парковка автотранспорта**

4.1. Стоянка машин гостей осуществляется на бесплатной парковке придомовой территории, оборудованной шлагбаумами (при наличии свободных мест).

4.2. Запрещается оставлять транспортные средства на заездах и выездах, внутренних проездах.

 **5. Услуги, предоставляемые отелем**

5.1. Отель предоставляет основные услуги, которые входят в стоимость проживания

5.2. К основным услугам относится предоставление номера для проживания, уборка номеров, вызов скорой помощи, оказание первой медицинской помощи.

5.3. К дополнительным услугам относится — услуги прачечной (стирка и глажение белья); прием и отправление заказной корреспонденции; дополнительный комплект белья.

5.4. Отель принимает гостей для проживания круглосуточно. В пользование предоставляется номер на определённое количество мест. Дети до 14 лет могут быть поселены в гостинице только вместе с родителями или сопровождающим лицом (документ).

5.5. Текущая уборка проводится по заявке гостя в момент отсутствия проживающего.

5.6. После выезда постояльца проводится полная уборка (замена белья, дезинфекция санузла и т.д.).

5.7. Смена полотенец и постельного белья — 1 раз в 3 дня.

По желанию постояльцев может быть осуществлена внеочередная смена белья за дополнительную оплату.

5.8. Генеральная уборка (мытьё окон проводится ежеквартально, чистка напольных покрытий, мягкой мебели — ежемесячно).

 **6. Бронирование и резервирование номеров**

6.1. Забронировать номер можно:

Заполнив форму on-line бронирования на сайте Booking.com, ostrovok.ru, OneTowTrip, Ваш отель.

Отправить запрос по e-mail: Kfhlevina@bk.ru.

Позвонить в Апарт-отель «Резиденция» 507-200 (круглосуточно).

Подтверждение бронирования осуществляется 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. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

6.2. Возможные формы оплаты: банковский перевод, наличные деньги.

6.3. Сутки проживания в отеле рассчитываются с 14:00 до 12:00 следующего дня (вне зависимости от времени заезда).

Ранний заезд (при наличии свободного номера) — Вы можете заселиться в номер раньше, воспользовавшись услугой «Ранний заезд» (заселение в номер с 6:00 до 12:00 рассчитывается как ½ стоимости суток проживания в отеле, заезд до 6:00 — 100% стоимости суток проживания).

Поздний выезд (при наличии свободного номера) — При выезде с 12 до 18 часов последующих суток — оплата почасовая или ½ стоимости суток. Стоимость одного часа —250 рублей. Выезд после 18-00 (до 00:00) рассчитывается как +½ стоимости суток проживания в отеле. Выезд гостя после 00:00 взимается плата в размере 100% стоимости номера за сутки.

6.4. Размещение в отеле на 1/2 суток можно забронировать только в день заезда.

6.5. Если во время пребывания в отеле вы решите сократить срок своего проживания, то об этом необходимо сообщить администратору как минимум за сутки до предполагаемого выезда.

6.7. При отмене бронирования в срок за 7 дней до даты предполагаемого заселения предоплата будет полностью возвращена. В случае отмены бронирования позднее этого срока, сокращения срока проживания или в случае незаезда оплата взимается 100% от стоимости 1 суток проживания. В случае гарантированного бронирования, при опоздании на сутки, взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки. В случае не заезда, через сутки бронь аннулируется, предоплата не возвращается, размещение производится в порядке общей очереди при наличии свободных номеров.

6.8. Если Вы не получите ответ (подтверждение) в течение 24 часов, а также по всем другим вопросам обращайтесь к нашим администраторам по телефону:

507-200 (круглосуточно)

Обращаем особое внимание, что во исполнение Закона от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», отель производит оформление и направляет уведомление в Федеральную Миграционную службу о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания на территории Российской Федерации.

 **7. Прекращение проживания постояльцев в отеле. Отказ в заселении**

7.1. Гости прекращают проживание в отеле с наступлением даты выезда, указанной в регистрационной карте.

7.2. Если гость неоднократно нарушает внутренние правила проживания в отеле, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других посетителей, администрация отеля имеет право отказать в поселении или осуществить выселение.

7.3. Администратор имеет право отказать в заселении в случаях:

· у приезжающих отсутствуют документы, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые;

· отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;

· у гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведёт;

· гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в отеле (режим курения, парковки и т.д.);

· гость внесён в список нежелательных постояльцев (стоп - лист);

· в других случаях, предусмотренным законодательством России.

В спорных случаях вопросы решает администрация отеля.

7.4. В отеле ведётся журнал учёта нежелательных постояльцев (стоп - лист).

В него включаются:

· гости, ранее проживавшие в отеле и выселенные принудительно;

· лица, находящиеся в розыске по данным УВД г. Калининграда;

· лица, внесённые в список Управляющим отеля.

 **8. Ответственность сторон**

8.1. Администрация апарт-отеля «Резиденция» должна принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в течение суток с момента предъявления постояльцем соответствующего требования.

8.2. Администрация апарт-отеля «Резиденция» не отвечает за сохранность находящихся в предоставленном для проживания номере ценных вещей постояльца.

8.3. В случае обнаружения забытых вещей администрация апарт-отеля «Резиденция» обязана немедленно уведомить об этом владельца вещей, если он известен. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, администрация апарт-отеля «Резиденция» обязана заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления.

8.4. При причинении апарт-отелю «Резиденция» значительного материального ущерба по вине или халатности постояльцев и (или) их гостей в обязательном порядке должен быть составлен акт установленного образца. В данном случае кроме возмещения ущерба постоялец должен добровольно или в судебном порядке возместить апарт-отелю «Резиденция» потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т.п. случаев (например, при заливе водой).

8.5. Книга отзывов и предложений находится на стойке приема и размещения и выдается по первому требованию.

1. **Благодарим за понимание и надеемся, что Ваш отдых**
2. **в апарт-отеле «Резиденция» оставит только приятные впечатления.**

|  |  |
| --- | --- |
| Утверждены постановлениемПравительства Российской Федерацииот 18 ноября 2020 года N 1853**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**(с изменениями на 1 апреля 2021 года)**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**1. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и юридическим лицом, филиалом иностранного юридического лица, включенным в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, или индивидуальным предпринимателем, предоставляющими потребителю гостиничные услуги (далее - исполнитель).2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:"бронирование" - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;"время выезда (расчетный час)" - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;"время заезда" - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;"заказчик" - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;"потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;"цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.Понятия "гостиница" и "гостиничные услуги", используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные в [Федеральном законе "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".](http://docs.cntd.ru/document/9032907#7D20K3)Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о [классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах](http://docs.cntd.ru/document/9032907#65E0IS) [туристской деятельности в Российской Федерации", в зависимости от вида и категории гостиницы.](http://docs.cntd.ru/document/9032907#65E0IS)3. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора о предоставлении гостиничных услуг (далее - договор) и не должны противоречить требованиям, установленным федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.4. Цена номера (места в номере) соответствующей категории 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.5. Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой [статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/9032907#65E0IS), в случае, если такое требование предусмотрено законодательством Российской Федерации.6. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.7. Настоящие Правила в доступной форме доводятся исполнителем до сведения заказчика (потребителя).**II.ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ И О ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ИСПОЛНИТЕЛЕМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГАХ**8. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу, или в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, следующую информацию:а) наименование (фирменное наименование для коммерческих организаций), адрес места осуществления деятельности и режим работы - для юридического лица, адрес и режим работы - для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц;б) фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя, режим работы, а также государственная регистрация и наименование зарегистрировавшего его органа - для индивидуального предпринимателя.9. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать:а) сведения об исполнителе, в том числе номер его контактного телефона, для юридических лиц - основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика, для индивидуальных предпринимателей - основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика, для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, - номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;б) сведения о виде гостиницы, присвоенной гостинице категории, предусмотренной положением о классификации [гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской](http://docs.cntd.ru/document/9032907#65E0IS) [деятельности в Российской Федерации", о реквизитах (номере и дате выдачи) свидетельства о присвоении гостинице](http://docs.cntd.ru/document/9032907#65E0IS) определенной категории и о выдавшей его аккредитованной организации, а также о приостановлении действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории;в) сведения о категории номеров гостиницы и цену номеров (места в номере);г) перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);д) сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;е) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;ж) сведения о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования;з) предельный срок проживания в гостинице, если этот срок установлен исполнителем;и) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;к) сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;л) сведения о времени заезда и времени выезда из гостиницы;м) сведения о правилах, указанных в [пункте 6 настоящих Правил](http://docs.cntd.ru/document/566351106#7D80K5) (при наличии).10. Информация, предусмотренная [пунктом 9 настоящих Правил](http://docs.cntd.ru/document/566351106#7DK0KB), оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени гостиницы, и размещается в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей.[Исполнитель также вправе довести до сведения потребителя информацию, предусмотренную пунктом 9 настоящих](http://docs.cntd.ru/document/566351106#7DK0KB) [Правил, посредством ее размещения на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".](http://docs.cntd.ru/document/566351106#7DK0KB)11. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителя на русском языке и дополнительно по усмотрению исполнителя на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках.**III. ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ИЗМЕНЕНИЕ ДОГОВОРА**Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.13. Договор, указанный в абзаце втором [пункта 12 настоящих Правил](http://docs.cntd.ru/document/566351106#7DK0K9), должен содержать:а) наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика - для юридических лиц, фамилию, имя, отчество (при наличии) исполнителя, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика - для индивидуальных предпринимателей, наименование исполнителя, номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет - для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц;б) сведения о заказчике (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 (по усмотрению исполнителя).14. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).15. Форма и порядок направления заявки устанавливаются исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика или потребителя.Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем.В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.16. Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.17. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.**IV. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**18. Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:* паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
* паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
* свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
* паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
* временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
* паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
* документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
* разрешения на временное проживание лица без гражданства;
* вида на жительство лица без гражданства.

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.[(Абзац в редакции, введенной в действие со 2 апреля 2021 года постановлением Правительства Российской](http://docs.cntd.ru/document/603154526#64U0IK) [Федерации от 1 апреля 2021 года N 519. - См.](http://docs.cntd.ru/document/603154526#64U0IK) [предыдущую редакцию](http://docs.cntd.ru/document/542687862#7E40KG)[)](http://docs.cntd.ru/document/603154526#64U0IK)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).[(Абзац в редакции, введенной в действие со 2 апреля 2021 года постановлением Правительства Российской](http://docs.cntd.ru/document/603154526#64U0IK) [Федерации от 1 апреля 2021 года N 519. - См.](http://docs.cntd.ru/document/603154526#64U0IK) [предыдущую редакцию](http://docs.cntd.ru/document/542687862#7E40KG)[)](http://docs.cntd.ru/document/603154526#64U0IK)19. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице [осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного](http://docs.cntd.ru/document/901701876#65A0IQ) [учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением](http://docs.cntd.ru/document/901701876) [Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан](http://docs.cntd.ru/document/901701876) [Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской](http://docs.cntd.ru/document/901701876) [Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для](http://docs.cntd.ru/document/901701876) [регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту](http://docs.cntd.ru/document/901701876) [жительства в пределах Российской Федерации".](http://docs.cntd.ru/document/901701876)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](http://docs.cntd.ru/document/902025000#6540IN) [осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации,](http://docs.cntd.ru/document/902025000#6540IN) [утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке](http://docs.cntd.ru/document/902025000) [осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".](http://docs.cntd.ru/document/902025000)20. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.В гостинице с номерным фондом не более 50 номеров исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.21. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются исполнителем с учетом местных особенностей и специфики деятельности.Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.22. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.23. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются исполнителем.Исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания.В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости для такой категории гостиницы.24. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).25. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:а) вызов скорой помощи;б) пользование медицинской аптечкой;в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;г) побудка к определенному времени;д) предоставление кипятка;е) иные услуги по усмотрению исполнителя.26. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.27. Если исполнителем в соответствии с [пунктом 23 настоящих Правил](http://docs.cntd.ru/document/566351106#7DU0KC) установлена посуточная оплата проживания, то плата за проживание в гостинице рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом), установленными в соответствии с [пунктом 21 настоящих Правил](http://docs.cntd.ru/document/566351106#7DQ0KA).При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, предусмотренного абзацем третьим настоящего пункта.Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.В случае задержки выезда потребителя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.28. Потребитель обязан соблюдать правила, указанные в [пункте 6 настоящих Правил.](http://docs.cntd.ru/document/566351106#7D80K5)29. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется исполнителем.**V. ОДНОСТОРОННИЙ ОТКАЗ ОТ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА**30. Заказчик (потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.**VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ЗАКАЗЧИКА (ПОТРЕБИТЕЛЯ)**31. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.32. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.33. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.34. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.35. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. | Approved by decreeGovernment of the Russian Federationdated November 18, 2020 N 1853**RULES FOR PROVIDING HOTEL SERVICES IN THE RUSSIAN FEDERATION**(as amended on April 1, 2021)**I. GENERAL PROVISIONS**1. These Rules govern relations in the provision of hotel services when concluding and fulfilling a provision agreement between the customer () and a legal entity, a branch of a foreign legal entity, the state register of accredited branches, representatives of foreign legal entities, or an individual entrepreneur providing the consumer with hotel services (hereinafter referred to as the performer).

2. The following concepts are used in these Rules:"booking" - assigning to the consumer a room (place in a room) in a hotel on the conditions determined by the application of the customer or consumer and confirmation of this application by the contractor;"time of departure (checkout time)" - the time set by the contractor for the departure of the consumer;"check-in time" - the time set by the contractor for the consumer's check-in;"customer" - a natural or legal person or individual entrepreneur intending to order or purchase or ordering or purchasing hotel services for the benefit of the consumer;"consumer" - an individual intending to order or purchase, or ordering or purchasing and (or) using hotel services for personal and other needs not related to entrepreneurial activities;"price of a room (place in a room)" - the cost of temporary accommodation and other related services, determined by the contractor, provided for a single price.The concepts "hotel" and "hotel services" used in these Rules have the meanings defined in the Federal Law "On the Basics of Tourist Activities in the Russian Federation".The composition of services included in hotel services is determined by the requirements established by the Regulations on the classification of hotels, approved in accordance with part seven of Article 5 of the Federal Law "On the Basics of Tourist Activities in the Russian Federation", depending on the type and category of the hotel.3. Requirements for hotel services, including their volume and quality, are determined by agreement of the parties to the agreement on the provision of hotel services (hereinafter referred to as the agreement) and must not contradict the requirements established by federal laws or other regulatory legal acts of the Russian Federation.4. The price of a room (space in a room) of the corresponding category is set the same for all consumers, except for cases when the legislation of the Russian Federation or local regulations of the contractor allows the provision of benefits and benefits for certain categories of consumers.5. The provision of hotel services is allowed only if there is a certificate of assignment to a hotel of a certain category, provided for by the regulation on the classification of hotels, approved in accordance with part seven of Article 5 of the Federal Law "On the Fundamentals of Tourist Activities in the Russian Federation", if such a requirement is provided for by law Russian Federation.6. The Contractor has the right to independently establish the rules for staying in a hotel and using hotel services that do not contradict the legislation of the Russian Federation.7. These Rules in an accessible form are brought by the contractor to the attention of the customer (consumer).**II. INFORMATION ABOUT THE PROVIDER AND ON THE PROVIDED BY THE PROVIDER OF HOTEL SERVICES**8. The contractor is obliged to bring to the attention of the consumer by placing on a sign located near the entrance to the hotel, or in the hotel room, intended for registration of temporary residence of consumers, the following information:a) name (company name for commercial organizations), address of the place of business and working hours - for a legal entity, address and working hours - for a branch of a foreign legal entity included in the state register of accredited branches, representative offices of foreign legal entities;b) surname, first name, patronymic (if any), address of the place of business of an individual entrepreneur, working hours, as well as state registration and the name of the body that registered it - for an individual entrepreneur.9. The contractor is obliged to bring to the attention of the consumer information about the services rendered by him, which must contain:a) information about the contractor, including his contact phone number, for legal entities - the main state registration number and taxpayer identification number, for individual entrepreneurs - the main state registration number of an individual entrepreneur and taxpayer identification number, for a branch of a foreign legal entity included in the state register of accredited branches, representative offices of foreign legal entities, - the number of the accreditation record, the taxpayer identification number, the code of the reason for registration with an indication of the body that carried out the state registration;b) information about the type of hotel assigned to the hotel of the category provided for by the regulation on the classification of hotels, approved in accordance with part seven of Article 5 of the Federal Law "On the Fundamentals of Tourist Activities in the Russian Federation", about the details (number and date of issue) of the certificate of assignment to the hotel the category and about the accredited organization that issued it, as well as the suspension of the certificate of assignment to the hotel of a certain category;c) information about the category of hotel rooms and the price of rooms (space in the room);d) a list of services included in the price of the room (space in the room);e) information on the form and procedure for payment for hotel services;f) the list and price of other paid services provided by the contractor for a separate fee, the conditions for their purchase and payment;g) information on the form, conditions and procedure for booking, as well as on the procedure for cancellation of booking;h) the maximum period of stay at the hotel, if this period is established by the contractor;i) a list of categories of persons entitled to receive benefits, as well as a list of benefits provided in the provision of hotel services in accordance with laws and other regulatory legal acts;j) information about other paid services provided in the hotel by third parties;k) information about the time of arrival and time of departure from the hotel;l) information about the rules specified in clause 6 of these Rules (if any).10. The information provided for in paragraph 9 of these Rules is drawn up in such a way that an unlimited number of persons can freely familiarize themselves with it during the entire working hours of the hotel, and is placed in the hotel room intended for registration of temporary residence of consumers.The Contractor also has the right to bring to the attention of the consumer the information provided for in paragraph 9 of these Rules by posting it on the hotel's website in the information and telecommunications network "Internet".11. Information about the performer and the services rendered by him is brought to the notice of the consumer in Russian and additionally at the discretion of the performer in the state languages ​​of the constituent entities of the Russian Federation, the native languages ​​of the peoples of the Russian Federation and foreign languages.**III. CONCLUSION AND AMENDMENT OF THE CONTRACT**A contract concluded with a consumer or with a customer who is an individual who is not an individual entrepreneur is a public contract.13. The contract specified in the second paragraph of clause 12 of these Rules must contain:a) the name of the contractor, the main state registration number and the taxpayer identification number - for legal entities, the surname, first name, patronymic (if any) of the contractor, the main state registration number of an individual entrepreneur and taxpayer identification number - for individual entrepreneurs, the name of the contractor, record number accreditation, taxpayer identification number, registration reason code - for a branch of a foreign legal entity included in the state register of accredited branches, representative offices of foreign legal entities;b) information about the customer (last name, first name, patronymic (if any) of an individual and information about his identity document, drawn up in the prescribed manner);c) information about the type of hotel, the category of the hotel indicated in the certificate of assignment of the hotel to a certain category, the room provided (space in the room) and the address of the hotel;d) information about the category of the room, the price of the room (space in the room), the number of rooms (seats in the room);e) period of stay at the hotel;f) time of arrival and time of departure (checkout time);g) other necessary information (at the discretion of the contractor).14. The written form of the contract is considered to be complied with if one document (including electronic) signed by 2 parties is drawn up, or the contractor confirms the application sent by the customer (consumer) to the contractor, as well as if the customer (consumer) takes actions aimed at obtaining services (including payment by the customer (consumer) of the corresponding amount to the contractor).15. The form and procedure for sending the application are established by the contractor, while such a procedure should provide an opportunity to establish that the application comes from the customer or consumer.The contractor, if available on the dates indicated in the application, of free rooms (places in the room) corresponding to the application of the customer (consumer), sends the customer (consumer) a notification containing information about the name (brand name) of the contractor, customer (consumer), category of the ordered number and price rooms (places in the room), periods of stay at the hotel, the conditions of booking, as well as other information determined by the contractor.In this case, the contract is considered concluded from the moment the customer (consumer) receives the booking confirmation.16. The Contractor has the right to use the following types of booking at the hotel:a) guaranteed booking - a type of booking in which the hotel expects the consumer before the checkout time of the day following the day of the planned arrival. In case of untimely cancellation of the reservation, late or no-show of the consumer, he or the customer will be charged a fee for the actual idle room (space in the room), but not more than a day. If you are late for more than a day, the contract is terminated;b) non-guaranteed booking - a type of booking in which the hotel waits for the consumer until a certain hour, set by the contractor, on the day of arrival, after which the contract is terminated.17. The Contractor has the right to refuse to conclude a contract if there are no free numbers on the dates specified in the application that meet the requirements of the application.**IV. PROCEDURE AND TERMS OF PROVIDING HOTEL SERVICES**18. The settlement of the consumer is carried out subject to the presentation by the consumer of a document proving his identity in accordance with the legislation of the Russian Federation, including:• passports of a citizen of the Russian Federation proving the identity of a citizen of the Russian Federation on the territory of the Russian Federation;• a passport of a citizen of the USSR, which certifies the identity of a citizen of the Russian Federation, until it is replaced within the prescribed period with a passport of a citizen of the Russian Federation;• birth certificates - for a person under the age of 14;• passports of a citizen of the Russian Federation certifying the identity of a citizen of the Russian Federation outside the Russian Federation, for a person permanently residing outside the Russian Federation;• temporary identity card of a citizen of the Russian Federation;• a passport of a foreign citizen or other document established by federal law or recognized in accordance with an international treaty of the Russian Federation as a document proving the identity of a foreign citizen;• a document issued by a foreign state and recognized in accordance with an international treaty of the Russian Federation as an identity document of a stateless person;• a temporary residence permit for a stateless person;• residence permit of a stateless person.Check-in at the hotel of minor citizens under the age of 14 is carried out on the basis of identity documents of the parents (adoptive parents, guardians), accompanying person (s) with them, provided that such accompanying person (s) provide the consent of legal representatives ( one of them), as well as the birth certificates of these minors.(The paragraph as amended, entered into force on April 2, 2021 by the Decree of the Government of the Russian Federation of April 1, 2021 N 519. - See the previous version)Check-in at the hotel of minor citizens who have reached the age of 14, in the absence of legal representatives next to them, is carried out on the basis of identity documents of these minors, subject to the consent of the legal representatives (one of them).(The paragraph as amended, entered into force on April 2, 2021 by the Decree of the Government of the Russian Federation of April 1, 2021 N 519. - See the previous version)19. Registration of consumers who are citizens of the Russian Federation at the place of stay in the hotel is carried out in accordance with the Rules for registration and deregistration of citizens of the Russian Federation at the place of stay and at the place of residence within the Russian Federation, approved by the decree of the Government of the Russian Federation of July 17, 1995 N 713 "On Approval of the Rules for Registration and Removal of Citizens of the Russian Federation from Registration at the Place of Stay and at the Place of Residence within the Russian Federation and the List of Persons Responsible for Receiving and Transmitting Documents for Registration and Deregistration of Citizens to the Registration Authorities Of the Russian Federation at the place of stay and at the place of residence within the Russian Federation ".Registration of consumers, who are foreign citizens and stateless persons, registered at the place of stay in the hotel and their deregistration at the place of stay are carried out in accordance with the Rules for the implementation of migration registration of foreign citizens and stateless persons in the Russian Federation, approved by the decree of the Government of the Russian Federation dated January 15, 2007 N 9 "On the procedure for the implementation of migration registration of foreign citizens and stateless persons in the Russian Federation."20. The Contractor provides round-the-clock service to consumers arriving at the hotel and departing from the hotel.In a hotel with no more than 50 rooms, the contractor has the right to independently set the time of service for consumers arriving at the hotel and departing from the hotel.21. Check-in at the hotel and check-out from the hotel of the consumer are carried out taking into account the time of arrival and time of departure (check-out time), which are set by the contractor, taking into account local peculiarities and the specifics of the activity.The difference between the time of departure of the consumer from the room and the arrival of the consumer in the room cannot be more than 3 hours.22. The Contractor has the right to set the maximum period of stay in the hotel, the same for all consumers.23. The price of the room (space in the room), the list of services that are included in the price of the room (space in the room), as well as the procedure and methods of payment for the room (space in the room) are established by the contractor.The contractor can set a daily and (or) hourly payment for accommodation.If, in accordance with the legislation of the Russian Federation, state regulation of the cost of hotel services (hotel services) is introduced during the period of events (ceremonies), the cost of hotel services cannot exceed the maximum established cost for this category of hotel.24. The Contractor is not entitled, without the consent of the consumer, to provide other paid services that are not included in the price of the room (space in the room).25. The contractor, at the request of the consumer, is obliged to provide the following types of services without additional payment:a) calling an ambulance;b) using a medical kit;c) delivery of correspondence addressed to the consumer to the number upon receipt;d) wake-up at a certain time;e) providing boiling water;f) other services at the discretion of the contractor.26. The consumer (customer) is obliged to pay for hotel services and other paid services at the time and in the manner specified in the contract.When making settlements with a consumer, the contractor issues the consumer a cashier's receipt or a document drawn up on a strict reporting form.27. If the performer, in accordance with paragraph 23 of these Rules, has established a daily payment for accommodation, then the payment for hotel accommodation is calculated per day, determined in accordance with the time of arrival and time of departure (checkout time) established in accordance with paragraph 21 of these Rules.When the consumer settles in before the set check-in time (early check-in) and subsequent stay at the hotel, the payment for the room (place in the room) for the period from the check-in time to the check-in time is charged in an amount not exceeding the payment for half a day, except for the case provided for in paragraph three of this paragraph.If the period from the check-in time to the check-in time is more than 12 hours, the accommodation fee is charged to the consumer in the manner established by the contractor.In the event of a delay in the consumer's check-out after the check-out time (check-out time) (late check-out), the accommodation fee is charged to the consumer in the manner established by the contractor.28. The consumer is obliged to comply with the rules specified in clause 6 of these Rules.29. The procedure for accounting, storage and disposal (destruction) of forgotten things in the hotel is determined by the contractor.**V. UNILATERAL REFUSAL OF THE AGREEMENT**30. The customer (consumer) has the right to refuse to execute the contract at any time, subject to payment to the contractor for the actual costs incurred by him.**VI. RESPONSIBILITY OF THE CONTRACTOR AND THE CUSTOMER (CONSUMER)**31. The Contractor is responsible for the safety of the consumer's belongings in accordance with the legislation of the Russian Federation.32. For non-fulfillment or improper fulfillment of obligations under the contract, the contractor shall be liable to the customer (consumer) as provided for by the legislation of the Russian Federation.33. The harm caused to the life or health of the consumer as a result of the provision of hotel services that do not meet the requirements and (or) the terms of the contract, is subject to compensation by the contractor in accordance with the legislation of the Russian Federation.34. The consumer is responsible and compensates for real damage in case of violation of obligations under the contract, as well as loss or damage through his fault of hotel property in accordance with the legislation of the Russian Federation and these Rules.35. Control over compliance with these Rules is carried out by the Federal Service for Supervision of Consumer Rights Protection and Human Welfare. |