



Утверждены приказом директора

ООО «Я-ОТЕЛЬ» №

Действуют с 01 марта 2026 года

## **Правила проживания и пользования гостиничными услугами в гостинице «Я-ОТЕЛЬ»**

Настоящие правила устанавливают порядок заселения, проживания и предоставления гостиничных услуг в «Гостиница «Я-ОТЕЛЬ» (далее по тексту - Гостиница).

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила проживания и оказания услуг в гостинице «Я-ОТЕЛЬ» (далее – Правила) разработаны в соответствии Гражданским кодексом Российской Федерации, с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», 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" и иными нормативно-правовыми документами, регулирующими правоотношения в сфере оказания гостиничных и дополнительных услуг.

1.2. Термины, используемые в настоящих Правилах:

**Исполнитель** – ООО «Я-ОТЕЛЬ», юридическое лицо, оказывающее гостиничные и иные дополнительные услуги и являющееся собственником имущества гостиницы «Я-ОТЕЛЬ»

**Гостиница** – гостиница «Я-ОТЕЛЬ», расположенная по адресу: г. Кострома, уд. Симановского, д. 5В, номер в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии: **C442024004895**

**Гостиничные услуги** – комплекс услуг по предоставлению физическим лицам (Гостям) мест для временного проживания в гостинице, а также иных дополнительных услуг по обслуживанию Гостей гостиницы.

**Гость** – физическое лицо, временно проживающее в гостинице, или находящееся на территории гостиницы и пользующееся услугами гостиницы.

**Заказчик** – физическое, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющие бронирование для временного проживания Гостя в гостинице и/или заключающее с Исполнителем договор об оказании гостиничных услуг в пользу Гостя.

**Бронирование** – предварительный заказ услуг в гостинице.

**Бронирование проживания** – закрепление за Гостем категории номера в гостинице на условиях, определенных заявкой Гостя (Заказчика), и подтверждение этой заявки со стороны гостиницы с ожиданием Гостя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда.

**Депозит** – денежная сумма (обеспечительный платеж), которую Гость передает наличными администратору Службы приёма и размещения при заезде (заселении) в гостинице, а взамен получает квитанцию. Депозит покрывает оплату полученных Гостем дополнительных платных услуг во время проживания в гостинице, а также возмещение ущерба за порчу имущества в номере. На сумму депозита проценты не начисляются.

**Регистрационная карта Гостя** – документ, подтверждающий заключение между Исполнителем и Гостем договора оказания услуг по проживанию в гостинице.

**Ключ-карта** – пластиковая электронная карта, выдаваемая Гостю для открытия гостиничного номера.

1.3. Сведения о присвоении гостинице категории «Четыре звезды» подтверждаются Свидетельством, выданным аккредитованной организацией, осуществляющей классификацию гостиниц.

1.4. Предельный срок проживания в гостинице граждан Российской Федерации не устанавливается, для иностранных граждан – согласно законодательству Российской Федерации о пребывании иностранных граждан на территории Российской Федерации.

1.5. Исполнитель обеспечивает круглосуточный режим работы Службы приема и размещения в гостинице.

**1.6. Заезд и выезд:**

- расчетным часом начала обслуживания (заезда) считается 15:00 часов в день заезда.

- расчетным часом окончания обслуживания (выезда) считается 12:00 часов в день выезда.

1.7. Информация об Исполнителе гостиничных услуг, оказываемых им услугах и стоимости номеров размещена в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживанияGuests (в информационной папке в Службе приема и размещения гостиницы).  
Телефон гостиницы: 8 (4942) 555-000, телефон отдела бронирования 8 (4942) 555-002.

1.8. Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается прейскурантом Гостиницы.

1.9. Перечень дополнительных услуг, оказываемых Исполнителем, не входящих в цену номера, а также цены на иные платные услуги, оказываемые в гостинице, установлены прейскурантами, размещенными в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживанияGuests (в информационной папке Службы приема и размещения), а также в ресторане и лобби-зоне гостиницы.

1.11. В целях обеспечения безопасности на территории гостиницы ведется видеонаблюдение.

## **2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И АННУЛИРОВАНИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

2.1. Гостиница осуществляет бронирование путем принятия от Гостя (Заказчика) сведений о бронировании номера посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Гостя (Заказчика).

2.2. Бронирование номера осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте Гостиницы по интернет-адресу: <https://yahotel.ru/> или на других, уполномоченных Гостиницей онлайн-сервисах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет.

2.3. При заключении договора об оказании гостиничных услуг с Гостем (Заказчиком) может быть установлена специальная форма заявки на бронирование.

2.4. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем (Заказчиком) от Гостиницы уведомления о подтверждении бронирования.

2.5. Подтверждение бронирования осуществляется в форме подтверждения, содержащего следующие сведения: о наименовании Исполнителя (фирменном наименовании Гостиницы), Заказчике (Госте), о категории заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания Гостя в гостинице, о сроке оплаты счета.

2.6. Исполнитель вправе отказать в бронировании (заключении договора), если на указанные в заявке даты в Гостинице отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.7. Проживание в гостинице осуществляется на условиях предварительной оплаты. Авансовый платеж при бронировании номера вносится Заказчиком в сроки, указанные в выставленном Исполнителем счете-подтверждении или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте гостиницы в сети Интернет или уполномоченных Онлайн-сервисах, осуществляющих продажу гостиничных услуг гостиницы в сети Интернет.

2.8. Если бронирование осуществляется Заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с Заказчиком.

2.9. При размещении Гостя в гостинице авансовый платеж засчитывается в счет оплаты стоимости его проживания в номере.

2.10. Гость (Заказчик) 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.

2.11. Гость (Заказчик) вправе аннулировать бронирование (отказаться от договора) без применения каких-либо санкций при условии уведомления Исполнителя до дня заезда. В этом случае Исполнитель возвращает Гостю (Заказчику) внесенную плату за услуги проживания в

полном размере.

2.12. Отказ от бронирования осуществляется путём принятия от Гостя (Заказчика) соответствующих сведений посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от Гостя (Заказчика). Отказ от бронирования, произведенного на сайте гостиницы, осуществляется путем перехода по соответствующей ссылке в письме-подтверждении бронирования, направленного на контактный адрес электронной почты Гостя (Заказчика). Отказ от бронирования, произведенного через Онлайн-сервисы, осуществляется через этот же Онлайн-сервис.

2.13. Ожидание Гостя гарантировано гостиницей до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае незаезда Гостя бронирование аннулируется, а Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора.

2.14. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора Гостем (Заказчиком), опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за номер, но не более чем за сутки.

### **3. ФОРМА, ПОРЯДОК И СПОСОБЫ ОПЛАТЫ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

3.1. Оплата за проживание и услуги в Гостинице осуществляется по ценам, согласно утвержденному руководством Гостиницы прейскуранту.

Заселение в Гостиницу производится только после внесения полной предварительной оплаты за предполагаемый срок проживания.

3.2. Цены, установленные соответствующим прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, сезона и иных факторов, и действуют в течение ограниченного времени. Цены, специальные предложения и условия продажи могут быть изменены Гостиницей, ограничены во времени, наличием мест и сроком действия, а также ограничены по датам, срокам минимального или максимального пребывания, факторами выходных и праздничных дней, сезонным спросом и подвержены другим условиям и ограничениям.

Цена номера для каждого Гостя устанавливается на момент подтверждения Гостиницей бронирования гостиничных услуг согласно действующему на такой момент прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – при размещении Гостя согласно прейскуранту, действующему на момент его размещения.

3.5. Оплата за предоставление гостиничных услуг в Гостинице осуществляется в валюте Российской Федерации.

3.6. К оплате гостиничных услуг принимаются наличные и безналичные денежные средства, включая банковские карты, разрешенные на территории Российской Федерации.

3.7. При осуществлении расчетов в Гостинице Гостю выдается кассовый чек и информационный счет.

3.8. Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя согласно заключенному с Исполнителем договору.

3.9. В Гостинице установлена посуточная оплата проживания. Стоимость номера за сутки проживания включает завтрак по системе «шведский стол». Стоимость завтрака, включенного в стоимость проживания, но не использованного Гостем, возврату не подлежит.

3.10. 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 понимаются:

- в первые сутки проживания – период с расчетного часа (установленного для заезда) первого дня проживания до 12:00 часов следующего дня;
- во вторые и последующие сутки проживания – период с 12:00 часов дня текущих суток до 12:00 часов дня следующих суток.

3.11. При заселении Гостя до установленного времени заезда («Ранний заезд») в случае наличия свободных номеров и последующим проживанием в Гостинице не менее суток плата за номер взимается следующим образом:

- с 00 часов 00 минут до 15 часов 00 минут- оплата 50% от стоимости суток. Завтрак включен в день заезда.

В случае, если Гость задерживается в гостинице («Поздний выезд»), с него взимается плата в следующем порядке:

- С 12:00 до 18:00 - 50 % от стоимости проживания за сутки;

- После 18:00 - 100 % от стоимости проживания за сутки.

Гостиница вправе отказать Гостю в предоставлении раннего заезда/позднего выезда в случае, если:

- ранний заезд/поздний выезд не был подтвержден Гостиницей при бронировании;

- в Гостинице отсутствуют свободные номера.

3.12. Продление проживания в гостинице осуществляется в Службе приема и размещения при наличии свободных номеров. Гость должен сообщить в Службу приема и размещения о своём намерении продлить проживание не менее чем за 2 часа до расчётного часа, в противном случае Гостиница имеет право переселить Гостя в другой номер при наличии, либо отказать в продлении проживания.

3.13. Продление проживания производится при обязательной предварительной оплате проживания за весь продлённый период и при условии отсутствия подтверждённой брони на гостиничный номер в пользу третьих лиц. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (но не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю.

3.14. При выезде раньше оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания при условии, что Гость (Заказчик) предупредит администратора Гостиницы о досрочном выезде не позднее чем за 24 часа до расчетного часа даты фактического выезда. В случае не предоставления данной информации в указанный срок взимается плата в размере 100% от стоимости номера за одни сутки.

Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю в момент выезда из Гостиницы.

#### **4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ**

4.1. Для проживания в Гостинице Гостю необходимо заключить договор об оказании гостиничных услуг путем подписания Анкеты Гостя при заезде на стойке приема и размещения.

4.2. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле 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. № 713.

4.3. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Федеральным законом «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ и «Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

4.4. В соответствии с порядком и условиями предоставления гостиничных услуг, определенными «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», договор об оказании гостиничных услуг заключается при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, 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 в его установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- российского национального водительского удостоверения – в случае отсутствия у гражданина Российской Федерации документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, – в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время.

- Заселение в Гостиницу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в Гостиницу (далее – согласие).

- Заселение в Гостиницу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность 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 Отель осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия.

4.5. В соответствии с порядком и условиями регистрации иностранных Гостей, определенном Федеральным законом «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ, договор об оказании гостиничных услуг (Регистрационная карта Гостя) с иностранным гражданином заключается при предъявлении Гостем следующих документов:

- 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 признанного 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;
- временное удостоверение личности лица без гражданства в Российской Федерации.

4.8. Заселение в гостиницу иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этого иностранного гражданина или лица без гражданства, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

4.9. При не предъявлении Гостем документов, необходимых для регистрации и заключения договора об оказании гостиничных услуг, оформленных в установленном порядке, договор на оказание гостиничных услуг не заключается. Такой Гость не может быть допущен к временному проживанию в Гостинице.

4.10. Общее количество Гостей, проживающих в номере, не должно превышать количество мест в номере.

4.11. При заключении договора об оказании гостиничных услуг на стойке приема и размещения Гостиницы администратором Гостю выдается ключ-карта – электронный ключ от номера.

## **5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

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

5.2. В случае не оплаты гостиничных услуг их предоставление Гостю не производится.

5.3. Вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется по Ключ-карте, выдаваемой Гостю при размещении.

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

5.5. В Гостинице по запросу Гостя без дополнительной оплаты предоставляются следующие виды услуг (сопутствующие услуги):

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой для оказания первой помощи;
- пользование тонометром;

- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- побудка к определенному времени.

5.6. Гостиница оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с действующим прейскурантом цен на дополнительные услуги.

5.6. Гость при заключении договора об оказании гостиничных услуг соглашается с использованием в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

5.8. По просьбе Гостя и по разрешению администратора Гостиницы в номере могут находиться приглашенные Гостем посетители до 23.00 часов, при предъявлении документа, удостоверяющего личность. В случае задержки посетителей в номере гостя 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. Проживающий Гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных гостиницей данным лицам.

5.9. Продление Гостем срока проживания после расчетного часа выезда производится при наличии свободных номеров.

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

5.11. Плата за продление срока проживания должна быть произведена Гостем не позднее расчетного часа выезда того дня, в котором Гость продлил проживание.

5.12. При выезде из Гостиницы Гость обязан сдать номер и Ключ-карту сотруднику Службы приема и размещения и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.

5.13. Приемка номера осуществляется в процессе выезда Гостя.

5.14. «Книга отзывов и предложений» находится в помещении Службы приема и размещения Гостиницы.

5.15. Гость вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных Исполнителем расходов.

5.16. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если Гость нарушает условия настоящих Правил. При этом Гость возмещает Исполнителю фактически понесенные Исполнителем расходы.

5.17. Суммы для расчета фактически понесенных Исполнителем расходов определяются действующим прейскурантом гостиницы.

5.18. В случае если Гостем нанесен ущерб имуществу Гостиницы, администратор гостиницы в присутствии 3 (трех) представителей Исполнителя составляет Акт о порче имущества, на основании которого Исполнителем выставляется счет для оплаты, либо сумма ущерба возмещается Гостем денежными средствами через кассу Гостиницы. Сумма для расчета ущерба Исполнителя определяется действующим прейскурантом гостиницы.

5.19. В случае если Гость не производит оплату за полученные дополнительные услуги Исполнителя, включая стоимость использованного содержимого мини-бара, питания в ресторане прочих услуг, администратор гостиницы в присутствии 3 (трех) представителей Исполнителя составляет Акт, на основании которого выставляется счет Исполнителем производится списание соответствующих средств с банковской карты Гостя. Сумма для расчета оказанных Исполнителем, но не оплаченных Гостем дополнительных услуг (ущерб) определяется действующим прейскурантом Отеля.

15. В гостинице разрешается размещение с маленькой собакой, весом до 3 кг, при соблюдении следующих условий:

- владелец животного должен в обязательном порядке заблаговременно (при бронировании) известить администрацию гостиницы о своем намерении проживать в номере со своим питомцем. Стоимость размещения животного оплачивается в соответствии с прейскурантом. При заезде с владельца взимается депозит в размере 5000 рублей, который возвращается полностью/или частично при осмотре номера перед выездом;
- владелец питомца несёт все расходы, связанные с порчей и/или уничтожением животным имущества гостиницы. В случае причинения ущерба питомцем отелю, Гость обязан возместить убытки в полном объеме;

- запрещается оставлять животное в номере и на всей территории гостиницы без присмотра. Размещение в гостинице с другими животными запрещено.

## **6. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

### **Исполнитель обязуется:**

- 6.1.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные гостиничные услуги.
- 6.1.2. Обеспечить заявленное качество предоставляемых услуг.
- 6.1.3. Обеспечить конфиденциальность информации о Госте и посетителях гостиницы.
- 6.1.4. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.
- 6.1.6. Своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде.
- Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами, а также в случаях, если есть основания полагать, что гостю необходима скорая медицинская помощь.
- 6.1.8. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предложить Гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств.
- 6.1.10. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Гостя.
- 6.1.11. Обеспечивать смену постельного белья не реже одного раза в 3 дня, полотенец – ежедневно.
- 6.2. Исполнитель имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания, прекратить оказание гостиничных услуг в случаях несоблюдения Гостем настоящих Правил, совершения действий, представляющих угрозу безопасности и здоровью граждан, имуществу гостиницы и третьих лиц, с вызовом (при необходимости) сотрудников органов внутренних дел.
- 6.3. Исполнитель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения), городские ремонтно-строительные работы рядом с гостиницей, перекрытие (ограничение) движения по улицам (дорогам) города.
- 6.3. Исполнитель не несет ответственность перед Гостем 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, находящиеся вне зоны контроля Исполнителя.
- 6.4. Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне территории гостиницы у третьих лиц.
- 6.5. Исполнитель несет ответственность за утрату или повреждение вещей, внесенных Гостем в гостиницу, произошедшее по вине Исполнителя, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная сотрудникам гостиницы для хранения, либо вещь, размещенная в гостиничном номере Гостя.
- 6.6. Гостиница несет ответственность за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя только при условии, если они были приняты на хранение гостиницей либо были помещены Гостем в предоставленный ему индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы.
- 6.7. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение внесенных вещей, обязан без промедления заявить об этом администратору гостиницы.
- 6.8. Исполнитель освобождается от ответственности в следующих случаях:
  - Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, своевременно не заявил об этом администрации гостиницы;
  - утраченная вещь была оставлена в не предназначенных для этого местах (у входа в гостиницу, на стойке Службы приема и размещения гостиницы), если вещь при этом не была передана непосредственно в руки сотруднику гостиницы;
  - утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была передана гостинице на хранение или помещена в специальный индивидуальный сейф;
  - утраченная вещь находилась в индивидуальном сейфе, но по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.
- 6.9. Сроком хранения вещей Гостя в гостинице является срок проживания данного Гостя.

- 6.10. Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда, признаются забытыми, помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей и регистрируются в «Журнале регистрации оставленных Гостем вещей».
- 6.11. Забытые вещи хранятся Гостиницей в течение следующих сроков:
- ценные вещи, ювелирные изделия, мобильные телефоны, часы, кредитные карты, документы, паспорт – 6 месяцев;
  - зарядные устройства, мелкие бытовые приборы, книги, предметы индивидуального пользования (одежда, нижнее белье, расчески, бритвы и т.п.) – 1 неделя;
  - упакованные продукты с учетом срока хранения, указанного на упаковке, спиртные напитки (вина, коньяки и пр.), другие товары с ненарушенной упаковкой с учетом срока хранения, указанного на упаковке – 3 дня;
  - напитки и продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат хранению и утилизируются после выезда Гостя из гостиницы.
- 6.13. Гостиница при наличии отдельного распоряжения Гостя и при условии предварительной оплаты Гостем расходов на доставку, может произвести доставку забытых вещей по указанному Гостем адресу.
- 6.14. По истечении установленного срока хранения вещи, забытые Гостем, считаются не востребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами Исполнителя.
- 6.15. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 3 часов с момента наступления его расчетного часа) , администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных материалов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в службе приема.

## **7. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ**

### **7.1. Гость обязан:**

Соблюдать порядок проживания в гостинице предусмотренный настоящими Правилами. Бережно относиться к имуществу гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования.

- 7.1.2. Соблюдать правила пожарной безопасности и техники безопасности, установленные в гостинице.
- 7.1.3. Своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги гостиницы.
- 7.1.4. Уважать права другихGuestов и посетителей гостиницы.
- 7.1.5. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.
- 7.1.6. При выезде из гостиницы сдать карту-ключ в службу приема и размещения.
- 7.1.6. Бережно относиться к имуществу отеля. Возместить исполнителю ущерб в полном объеме согласно действующему прейскуранту в случае порчи/повреждения гостем или приглашенным им третьим лицом имущества отеля.
- 7.1.7. Уходя из гостиничного номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.
- 7.1.8. Соблюдать нормы поведения в общественных местах. Соблюдать тишину в ночное время с 22:00 до 07:00 часов.
- 7.1.9. Не препятствовать надлежащему исполнению сотрудниками гостиницы их служебных обязанностей.
- 7.1.10. Соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников и Guestов гостиницы.
- 7.1.12. Незамедлительно сообщить администрации гостиницы при обнаружении пропажи личных вещей из номера, вещей, оставленных без присмотра, об утрате Ключ-карты Гостя.
- 7.1.13. В случае чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям сотрудников гостиницы.

### **7.2. В Гостинице запрещается:**

- 7.2.1. Пользоваться в номере и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных гостиницей, в целях соблюдения пожарной безопасности.
- 7.2.2. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам электронную Ключ-карту Гостя.

7.2.3. Курить в номерах, холлах, ресторанах, коридорах и иных общественных местах в гостинице, не предназначенных для курения, а также на прилегающей территории вне отведенных для этого мест – в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ.

В случае установления администрацией гостиницы факта курения в номере Гость обязан возместить причиненные гостинице убытки (оплатить проведение генеральной уборки номера и удаление табачного запаха с поверхностей и текстильных изделий) в размере, согласно действующему прейскуранту.

7.2.4. Приносить и хранить в номере оружие, боеприпасы, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы и вещества, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан.

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

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

7.2.6. Проживать с животными, птицами, рептилиями и иными представителями животного мира.

7.2.7. Загрязнять территорию гостиницы и выбрасывать мусор, бутылки и иные предметы из окон.

7.2.8. Переставлять, передвигать и выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество гостиницы без согласования с администрацией гостиницы.

7.2.9. Находиться в служебных помещениях гостиницы без разрешения сотрудников гостиницы.

7.2.10. Играть в азартные игры в местах общего пользования гостиницы.

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

7.2.12. Засорять места общего пользования.

7.2.13. Использовать открытый огонь.

7.2.14. Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум или вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания Гостей. С 22:00 до 07:00 пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других Гостей.

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

7.2.16. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных местах гостиницы (лобби, холлы и коридоры этажей), за исключением лобби-бара и ресторана гостиницы.

7.2.17. Употреблять в общественных местах гостиницы, а также в ресторане и лобби-баре принесенные с собой спиртные и иные напитки, продукты питания, а также выносить из ресторана и лобби-бара посуду, столовые приборы.

7.2.18. Находиться в общественных зонах гостиницы (коридорах, холлах, лифте, ресторане, лобби-баре, лобби) в состоянии наркотического, токсического опьянения или в состоянии сильного алкогольного опьянения с неадекватным поведением, а также с внешним видом, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, в нижнем белье, в пляжной одежде, с обнаженным торсом, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными.

7.2.19. Пребывание лиц с аморальным поведением (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении в общественных местах гостиницы, как-то: агрессия, насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим лицам).

7.3. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы или третьих лиц по вине Гостя, являющегося несовершеннолетним лицом, ответственными за действия и поведение этого несовершеннолетнего лица и соблюдение им настоящих Правил несут их родители (законные представители) или сопровождающие их лица.

27. В случаях, не предусмотренными настоящими правилами, Администрация и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

При согласии гостя с действующими правилами гостиницы «Я-ОТЕЛЬ» и подписании анкеты по форме № 5, договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

