

# ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ



## 1. Общие положения

- Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
- Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице «Шато Леопард», расположенной по адресу: Карачаево-Черкесская Республика, курортный поселок Домбай, ул. Карачаевская, 15, а также дополнительных услуг.
- Право на оказание Гостиницей «Шато Леопард» (далее – гостиница) гостиничных услуг подтверждается реестровой записью С092025014590 от 18.11.2025 единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии (ссылка: <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/59892530-c460-11f0-af25-21afde8d6375/about-resort>).
- Предельный срок проживания в гостинице — не устанавливается.
- Временем (расчетным часом), установленным для заезда потребителя, является 14.00 часов.
- Временем (расчетным часом), установленным для выезда потребителя, является 12.00 часов.
- Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается прейскурантом.
- Информация о порядке проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, включая настоящие Правила, Правила противопожарной безопасности (Приложение № 4 к настоящим правилам) имеются в информационной папке в службе приема и размещения гостиницы.
- Информация об исполнителе гостиничных услуг (далее – «Исполнитель») и оказываемых им услугах размещена в помещении гостиницы,

предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в службе приема и размещения гостиницы).

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

## **2. Форма, условия и порядок бронирования и аннулирования бронирования**

Исполнитель осуществляет бронирование путем принятия от потребителя (заказчика) сведений для осуществления бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя (заказчика). Перечень сведений для осуществления бронирования установлен в Приложении №1 к настоящим Правилам.

· Бронирование номера через сайт гостиницы осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте гостиницы.

· Под заказчиком в настоящих Правилах понимается физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу потребителя.

· Исполнитель применяет следующие виды бронирования:

- гарантированное бронирование;
- негарантированное бронирование.

· Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) подтверждения бронирования от исполнителя.

- Подтверждение бронирования осуществляется исполнителем в форме 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,
- срок оплаты счета.

- Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.
- Авансовый платеж при бронировании номера вносится потребителем или заказчиком в сроки, указанные в выставленном исполнителем подтверждении или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте исполнителя в сети Интернет или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя в сети Интернет.
- В случае, если потребителем (заказчиком) не внесен авансовый платеж в установленный срок, бронирование считается негарантированным.
- При размещении потребителя авансовый платеж засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.
- Потребитель не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе в момент размещения в гостинице.
- Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования), предварительно уведомив Исполнителя.
- Отмена бронирования осуществляется путём принятия от потребителя (заказчика) сведений для отмены бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отмена бронирования исходит от потребителя (заказчика). Перечень сведений для отмены бронирования установлен в Приложении №2 к настоящим Правилам. Отмена бронирования через сайт гостиницы осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте.
- В случае несвоевременной отмены бронирования, опоздания или не заезда потребителя, с потребителя (заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания или иной срок, установленный заключенным между Исполнителем и потребителем договором.
- Несвоевременной отменой гарантированного бронирования признается отмена, полученная Исполнителем менее чем за 7 календарных дней до дня запланированного заезда или сроки, указанные в специальных предложениях, информация о которых размещена на сайте Исполнителя или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет.

- При опоздании более, чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется, а с Потребителя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки или иной срок, установленный заключенным между Исполнителем и потребителем договором.
- При негарантированном бронировании Исполнитель ожидает Потребителя до 18.00 часов текущего дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется.
- Если бронирование осуществляется заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том числе право бронирования на условиях, предусмотренных для негарантированного бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с заказчиком.

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

Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых апартаментом, осуществляется в соответствии с прейскурантами, утвержденными исполнителем гостиничных услуг.

При этом под прейскурантами понимаются внутренние локальные нормативные акты исполнителя гостиничных услуг, в которых устанавливаются категории номеров и их параметры; цены номеров и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номеров; стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати); перечень имущества гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению потребителем в случае утраты или повреждения имущества гостиницы потребителем; суммы фактически понесенных исполнителем расходов; перечень и стоимость дополнительных гостиничных услуг, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в цену номера. Прейскуранты размещены в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения гостиницы).

Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере и иных факторов, и действуют в течение ограниченного времени.

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

Исполнитель имеет право применять свободные цены и тарифы согласно тарифной политике Исполнителя, а также применять систему скидок на оказываемые услуги.

Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ одним из следующих способов:

- оплата наличными денежными средствами,
- оплата банковскими картами,
- оплата в безналичном порядке путём перечисления денежных средств.

К оплате услуг Исполнителем принимаются платежные карты следующих платежных систем: Мир, Master Card, Visa Card, Maestro Card, Union Pay Card, American Express.

Датой оплаты считается дата подтверждения исполнения распоряжения Гостя о переводе денежных средств обслуживающей Гостя кредитной организацией, либо дата внесения наличных средств в кассу Исполнителя. При оплате услуг юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем в безналичном порядке, датой оплаты услуг считается дата поступления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя.

При осуществлении расчетов с потребителем-физическим лицом Исполнитель выдает потребителю документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных услуг (контрольно-кассовый чек, квитанцию или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца) в соответствии с видом приобретаемых Услуг.

Потребители (заказчики), являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет гостиницы согласно заключенным с гостиницей договорам. Счет-фактура высылается в течение 5 рабочих дней в соответствии с п. 6,7 ст. 168 НК РФ после оказания услуг.

В гостинице установлена посуточная оплата проживания. Почасовая оплата не предусмотрена.

Посуточная оплата проживания применяется в случаях, когда в заявке (договоре) об оказании гостиничных услуг единицей измерения периода проживания в апарт-отеле является расчетные сутки.

Под расчетными сутками понимается:

- в первые сутки проживания — период с расчетного часа (установленного для заезда) первого дня проживания до 12.00 часов следующего дня;
- во вторые и последующие сутки проживания – период с 12.00 часов дня текущих суток до 12.00 часов дня следующих суток.

При посуточной оплате проживания применяются следующие правила:

- **При раннем заезде** (т.е. до начала расчетного часа, установленного для заезда) размещение в гостинице осуществляется при наличии свободных номеров соответствующей категории, подготовленных к размещению потребителя.
- При негарантированном раннем заезде в случае прибытия потребителя с 0.00 часов до 12.00 часов дня заезда плата за проживание взимается в размере 50% цены номера за первые сутки проживания. При размещении потребителя с 12.00 часов дня заезда до установленного времени заезда плата за проживание не взимается при наличии у исполнителя соответствующей возможности.

В случае задержки выезда потребителя в день выезда после расчетного часа оплата проживания осуществляется по следующим расценкам:

- выезд до 14:00 – оплата за проживание не взимается при наличии у исполнителя соответствующей возможности;
- выезд с 14:00 до 18:00 — оплата за проживание взимается в размере 50% от суточной цены номера;
- выезд после 18:00 – оплата за проживание взимается в размере полной суточной цены номера.

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

При позднем заезде (т.е. после наступления расчетного часа, установленного для заезда) оплата осуществляется в полной стоимости суточного проживания.

**Детям в возрасте до 5 полных лет** проживание в гостинице предоставляется без оплаты. Дополнительное спальное место предоставляются за дополнительную оплату согласно действующему Прейскуранту.

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

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

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

Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.

В случае отказа от поселения при возврате денежных средств Потребителю возвращается 100% стоимости оплаченного номера, при условии, что нахождение Потребителя в номере не превысило 20 минут (с момента входа в номер). Если Потребитель пробыл в номере более 20 минут, с него производится 100% удержание денежных средств от стоимости оплаченного номера за сутки.

Во время проживания потребителя в гостинице переселение в другой номер равнозначной категории по причинам, возникшим по его вине, или без объяснения причин может быть осуществлено с взиманием дополнительной платы в размере 50% от тарифа в сутки, оплаченного при поселении. При отсутствии свободного номера равнозначной категории потребитель может быть переселен в номер категорией ниже без выплаты ему разницы в стоимости номеров или в номер категории выше без возврата оплаченной за предыдущий номер суммы. При этом номер более высокой категории должен быть оплачен в полном размере.

Переселение потребителя в другой номер равнозначной категории по причинам техногенного характера (технические неполадки, аварии и т.п.), возникшим по вине гостиницы, может быть осуществлено без взимания дополнительной платы. При отсутствии свободного номера равнозначной категории потребителю, с его согласия, может быть предоставлен номер категорией ниже с выплатой ему разницы в стоимости номеров или номер категорией выше без доплаты разницы в стоимости номеров.

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

Для проживания в гостинице необходимо заключить договор об оказании гостиничных услуг на стойке приема и размещения у администратора гостиницы.

Договор об оказании гостиничных услуг заключается при предъявлении потребителем оригинала документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, 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) свидетельства о рождении — для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, — для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) 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;
- е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- з) вида на жительство лица без гражданства (при наличии паспорта).

При непредъявлении потребителем оригинала документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, договор на оказание гостиничных услуг не заключается. Потребитель в этом случае не может быть допущен к временному проживанию в гостинице.

Общее количество потребителей, проживающих в номере, не должно превышать количество мест в номере. Исключение составляет проживание детей до 5 полных лет вместе с их родителями (усыновителями, опекунами), близкими родственниками или иными сопровождающими лицами.

При заключении договора об оказании гостиничных услуг потребителю выдается ключ (или) электронный ключ от номера.

Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также лицам, проявляющим неадекватное поведение (совершающим поступки, которые идут в разрез с общепринятыми нормами морали и нравственности, могут нанести вред обществу или человеку, выражают конфликтное состояние). В данном случае невозможность оказания услуг возникает по вине потребителя.

Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 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».

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. Поселение лиц в возрасте с 14 до 18 лет осуществляется при наличии нотариально заверенной доверенности от родителей или законного представителя (усыновителя, опекуна).

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления

миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

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

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

В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление потребителю не производится.

Вход в номерной фонд гостиницы осуществляется по ключу.

Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в гостинице не допускается.

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

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Потребители при подписании заявки (договора) об оказании гостиничных услуг соглашается с использованием в помещениях гостиницы (за исключением номеров, туалетных кабин, раздевалок и душевых) систем аудио и видеонаблюдения.

Гости потребителя, по его просьбе, и с уведомлением сотрудника службы безопасности гостиницы, могут находиться в апарт-отеле с 06:00 до 23:00 часов, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность. При нахождении гостя потребителя в номере после 23.00 часов должно быть оформлено его проживание в гостинице.

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

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

При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю не позднее Расчетного часа выезда дня, в котором Потребитель должен выехать из гостиницы, и Исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания.

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

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

Приемка номера осуществляется в процессе выезда потребителя.

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

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

Книга отзывов и предложений находится в помещении службы приема и размещения гостиницы.

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

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

Суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов определяются соответствующим прейскурантом.

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

Исполнитель обязуется:

- Своевременно и в полном объеме предоставлять потребителю оплаченные гостиничные услуги.
- Обеспечивать заявленное гостиницей качество предоставляемых услуг.
- Обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях гостиницы.
- Не проводить после 22.00 шумных мероприятий на территории гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.
- Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых гостиницей.
- Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.
- Своевременно реагировать на просьбы потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры гостиницы.
- В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, а также при отсутствии номера подтвержденной брони предлагать потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств.
- Предоставлять по первому требованию потребителя «Книгу отзывов и предложений».
- Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия потребителя.
- Обеспечивать смену постельного белья и полотенец раз в три 3 дня. По просьбе потребителя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец с дополнительной оплатой услуги в соответствии с действующим прейскурантом.
- Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по жалобам Гостей.

Исполнитель имеет право:

- Отказать потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить потребителя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу гостиницы и третьих лиц, с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

· Исполнитель вправе требовать незамедлительного освобождения, занимаемого потребителем номера в случае необходимости осуществления в нем экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу проживания, или причин, препятствующих качественному и безопасному использованию помещения.

· 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.

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

Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

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

Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы.

Исполнитель освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях:

- потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом администрации гостиницы;
- утраченная вещь была оставлена в неотведенных для этого местах — у входа в гостиницу, на стойке службы приема и размещения (если вещь при этом не была передана непосредственно в руки работника гостиницы) и пр.;

- утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была передана исполнителю на хранение или помещена в специальный индивидуальный сейф;
- утраченная вещь находилась в индивидуальном сейфе, но по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.
- Сроком хранения вещей потребителя в гостинице является срок проживания данного потребителя в гостинице.

Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией исполнителя в присутствии представителей исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей потребителя на хранение по форме, установленной в Приложении № 3 к настоящим Правилам.

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

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

Забытые вещи хранятся исполнителем в течение 6 (шести) месяцев.

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

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

Потребитель обязан:

- Соблюдать порядок проживания в гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в каждом номере гостиницы.
- Соблюдать правила пожарной безопасности.
- Уважать права других потребителей и посетителей гостиницы.
- Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

- Немедленно оповестить сотрудника службы приема и размещения и службу безопасности в случае утраты карты гостя.
- Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы лично или за приглашенное лицо в порядке, предусмотренном действующим законодательством и условиями заключённого Договора. Размер возмещения определяется в соответствии с действующим в гостинице прейскурантом стоимости имущества. В соответствии с положениями статьи 410 ГК РФ Исполнитель вправе вычесть суммы фактически понесенных расходов, штрафов и начисленной неустойки, установленных настоящими Правилами, из депозитной суммы (п. 3.17.) с письменным уведомлением потребителя.
- Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.
- Соблюдать нормы поведения в общественных местах.
- Не препятствовать надлежащему исполнению работниками гостиницы их служебных обязанностей.
- Обеспечивать доступ в номер сотрудников Исполнителя для проведения текущей уборки номера и смены постельного белья.
- Соблюдать очередность при оформлении размещения.
- Бережно относиться к имуществу гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования гостиницы.
- В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников гостиницы.
- Потребитель обязуется во исполнение Федерального закона от 23.02.2013г № 15 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» не курить в номерах, местах общего пользования и иных помещениях апартаментов, а также на прилегающей к зданию территории. Нарушение потребителем условий настоящего пункта является основанием для привлечения потребителя к административной ответственности (ч. 1 ст.6.24 и ч. 1 ст. 20.4 КоАП РФ) в порядке, установленном действующим законодательством, а также предоставляет право Исполнителю привлечь потребителя к гражданско-правовой ответственности и требовать выплаты неустойки в размере 10 000 (Десять тысяч) рублей за каждый факт выявленного нарушения, а также возмещения всех возникших в связи с этим убытков, отказаться от исполнения Договора в одностороннем внесудебном порядке и выселить потребителя из апартаментов. Основанием для привлечения потребителя к гражданско-правовой ответственности являются: обнаружение работником Исполнителя факта курения и/или запаха табачного дыма в номере, местах общего

пользования и иных помещениях здания гостиницы и/или прилегающей к зданию территории.

Потребителю запрещается:

- В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятилниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем.
- Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам карту гостя.
- Курить в номерах, местах общего пользования и иных помещениях гостиницы, а также на прилегающей к зданию территории, в неотведенных для этого местах;
- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.
- Использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.)
- Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны;
- Засорять места общего пользования, выбрасывать мусор и иные предметы из окон.
- Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество гостиницы;
- Находиться в служебных помещениях гостиницы без разрешения сотрудников гостиницы;
- Играть в азартные игры в местах общего пользования гостиницы;
- Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов;
- Засорять места общего пользования;
- Использовать открытый огонь;
- Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования гостиницы;
- Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей. С 22.00 до 07.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии

уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других Гостей;

- Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц;
- Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.
- Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования гостиницы (лобби, холлы этажей), за исключением предприятий питания.
- Курить в номерах и иных помещениях гостиницы, а также в неустановленных для этого местах.
- Запрещается доступ и пребывание в гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, в пляжной одежде, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными.
- Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.

Потребитель вправе:

- Пользоваться всеми Гостиничными услугами при условии их оплаты.
- Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в гостинице, стоимости и перечне Гостиничных услуг.
- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.
- В случае утраты или повреждения имущества апартаментов Потребитель возмещает гостинице ущерб в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем прейскуранту.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Перечень сведений для осуществления бронирования;
2. Перечень сведений для отмены бронирования;
3. Форма акта о помещении забытых вещей потребителя на хранение.
4. Правила противопожарной безопасности;

Приложение №1

к Правилам проживания в гостинице  
и пользования гостиничными  
услугами, утвержденным Приказом  
Индивидуального предпринимателя  
Динаева Р.А.

№ \_\_ от \_\_- \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

### **Перечень сведений для осуществления бронирования**

1. наименование исполнителя
2. сведения о заказчике (потребителе);
3. ФИО потребителей, для которых осуществляется бронирование номеров;
4. сведения о предоставляемом номере;
5. цена номера;
6. период проживания в гостинице;
7. условия бронирования,
8. срок оплаты счета.

Приложение №2

к Правилам проживания в гостинице  
и пользования гостиничными  
услугами, утвержденным Приказом  
Индивидуального предпринимателя  
Динаева Р.А.

№ \_\_ от \_\_- \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

### **Перечень сведений для отмены бронирования**

1. наименование исполнителя
2. сведения о заказчике (потребителе);
3. номер бронирования;
4. период проживания в гостинице;
5. ФИО потребителей, для которых осуществлялось бронирование номеров.

Приложение №3

к Правилам проживания в гостинице  
и пользования гостиничными  
услугами, утвержденным Приказом  
Индивидуального предпринимателя  
Динаева Р.А.

№ \_\_ от \_\_ - \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

**Форма акта о помещении забытых  
вещей потребителя на хранение**

### **АКТ**

#### **о помещении забытых вещей потребителя на хранение**

кп. Домбай «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Настоящий акт составлен в гостинице \_\_\_\_\_  
сотрудниками гостиницы «Шато Леопард» \_\_\_\_\_:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

о нижеследующем:

1. «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года в номере №\_\_, подлежащем  
освобождению, и оплата за который закончилась (при этом потребитель не  
известил администрацию гостиницы о продлении своего проживания), были  
обнаружены следующие вещи, предположительно принадлежащие  
потребителю:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Указанные в п.1 настоящего акта вещи признаны забытыми  
потребителем и помещены на временное хранение в комнату забытых  
вещей гостиницы, расположенную по адресу:

\_\_\_\_\_

Подписи лиц, составивших акт:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Приложение №4

к Правилам проживания в гостинице  
и пользования гостиничными  
услугами, утвержденным Приказом  
Индивидуального предпринимателя  
Динаева Р.А.

№ \_\_ от \_\_- \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

## **Правила противопожарной безопасности**

В номерах и помещениях гостиницы запрещается:

- курить в не отведенных для этого местах;
- хранить легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, взрывчатые вещества, баллоны с газами, товары в аэрозольной упаковке и другие взрывоопасные вещества и материалы, а также нагревательные и бытовые электроприборы;
- загромождать мебелью, оборудованием и другими предметами проходы, коридоры, тамбуры, лифтовые холлы, лестничные площадки, марши лестниц, а также забивать эвакуационные выходы;
- проводить уборку помещения с применением бензина, керосина и других легковоспламеняющихся и горючих жидкостей;
- пользоваться электронагревательными приборами (в том числе кипятилниками, электрочайниками, электроутюгами, электроплитками).
- оставлять без присмотра включенные в сеть электроприборы, телевизоры, радиоприемники, компьютеры, принтеры и т.п.
- использовать электроприборы с нарушением правил пожарной безопасности;
- оборачивать электролампы и светильники бумагой, тканью и другими горючими материалами, а также эксплуатировать их со снятыми колпаками (рассеивателями);
- самостоятельно прокладывать транзитные электропроводки и кабельные линии в номерах, а также через пожароопасные и взрывоопасные зоны;
- использовать светильники местного освещения (настольные лампы, торшеры, бра и т.п.) лампы накаливания мощностью более 60 ватт, а также светильники с источником света, номинальная мощность выше

допустимых значений, установленных в паспорте или в техническом описании;

- складировать горючие материалы на расстоянии менее 0,5 метра от светильников, электропроводов и других электроустановок;
- использовать самодельные кипятильники, плитки и другие электронагревательные приборы;
- использовать электроустановки, имеющие механические повреждения и (или) нарушения целостности электроприборов;
- использовать вентиляционные каналы в качестве дымоходов; закрывать вытяжные каналы, отверстия и решетки;
- выжигать скопившиеся в воздуховодах жировые отложения, пыль, горючие вещества и конденсат;
- отключать или снимать огнезадерживающие устройства;
- хранить горючие материалы ближе 0.5 метра от воздуховодов;
- хранить в вентиляционных камерах различное оборудование и материалы.