ОТЕЛЬ ИНТУРИСТ ВОЛГОГРАД

УТВЕРЖДЕНО
ПРИКАЗОМ №8 ОТ 31.08.2025Г.
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
ООО «ВОЛГОГРАД-ИНТУРИСТ»
Е.В. РУСИНА

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ «ИНТУРИСТ»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 г. № 1912 и Законом РФ «О защите прав потребителей».
1.2. ООО «Волгоград-Интурист» (далее - Отель) - в лице исполнительного директора, действующего на основании доверенности б/н от 01.01.2025г., свидетельства о внесении записи в ЕГРЮЛ, свидетельства о присвоении Отелю категории «****» (четыре звезды).
1.3. Понятия «гостиница» и «гостиничные услуги», используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
1.4. Номерной фонд Отеля включает в себя номера высшей категории – Президентский Люкс, Люкс, Апартаменты; номера первой категории: Комфорт дабл, Дабл, Твин, Сингл. Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями, предметами санитарно-гигиенического назначения и прочее, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к отелю категории «****» (четыре звезды).

2. Бронирование Отеля

2.1. При поселении без предварительного бронирования размещение производится только при наличии свободных номеров.
2.2. В отеле применяется бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя бронирование аннулируется. Дальнейшее поселение возможно при наличии свободных номеров.
В случае несвоевременного отказа от бронирования (до 23:59 дня, предшествующего дате заезда), опоздания или незаезда с Гостя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости номера за первые сутки проживания.
В случае своевременного отказа от бронирования (до 23:59 дня, предшествующего дате заезда) Отель возвращает гостю внесенную предоплату за минусом фактически понесенных расходов (на основании ст. 782 ГК РФ).
2.3. Гостиничные услуги предоставляются Отелем на основании публичного договора. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Отелем заявки путем направления уведомления о подтверждении бронирования, а также в случае оплаты услуг Отеля Гостем (заказчиком).
2.4. Отель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

3. Порядок оформления и предоставления услуг

3.1. Режим работы Отеля - круглосуточный.
3.2. Оформление проживания в отеле «Интурист» производится при предъявлении оригинала:

- Паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории Российской Федерации;
- Паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- Свидетельства о рождении для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- Паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ;
- 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, визы, миграционной карты;
- Документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерацией в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

- Разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- Вида на жительство лица без гражданства;
- Временного удостоверения личности лица без гражданства.

В случае отсутствия вышеперечисленных документов, удостоверяющих личность граждан РФ, заселение осуществляется при предъявлении российского национального водительского удостоверения или представлении сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией.

3.3. Регистрация в Отеле 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) письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних или сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией.

Регистрация в Отеле 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 письменного согласия законных представителей (одного из них).

3.4. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и 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 17.07.1995 г. № 713 (ред. От 27.10.2025) «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».

3.5. 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 Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» (в ред. От 26.01.2026) и Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

3.6. **Расчетный час (время выезда) – 12:00** часов по местному времени.

3.7. Ранний заезд, поздний выезд или продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров.

3.8. Ранний заезд:

Негарантированный ранний заезд: при размещении гостя с 02:00 до 14:00 с выездом позднее дня заселения доплата за ранний заезд взимается в размере 50% от суточной стоимости номера. При размещении гостя с 00:00 до 01:59 с выездом позднее дня заселения взимается оплата в размере 100% суточной стоимости.

Гарантированный ранний заезд до 14:00 дня заселения предоставляется при условии бронирования и 100% оплаты предыдущих суток проживания в номере выбранной категории.

3.9. **Время заезда в Отель** -**14:00** часов по местному времени.

3.10. Поздний выезд:

Продление номера после первых суток проживания возможно минимум на ½ стоимости суток.

При продлении проживания:

с 12:00 до 18:00 часов текущих суток – взимается оплата в размере 50% стоимости номера в сутки по прейскуранту;

с 18:00 до 24:00 часов текущих суток – взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки по прейскуранту.*

3.11. При отсутствии Гостя по месту проживания более двух часов (после расчетного часа) без оплаты и обнаружении забытых Гостем вещей производится комиссионно опись имущества, находящегося в номере. Имущество Гостя сдается в камеру хранения.

3.12. При размещении в отеле между Гостем и Отелем оформляется подписанный двумя сторонами договор – регистрационная карта, содержащий все существенные условия договора на оказание гостиничных услуг. Гостю при размещении выдается карта Гостя и ключ от номера на оплаченный срок проживания.

3.13. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери карты Гостя или ключа, Гость обязан незамедлительно сообщить об этом в отдел бронирования и обслуживания для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

3.14. Переселение Гостя в другой номер производится с его согласия.

3.15. Подселение другого Гостя в номер, где уже проживает Гость, производится с согласия проживающего.

3.16. Лица, нарушающие общественный порядок или совершающие хулиганские действия, в Отель не поселяются.

3.17. В Отеле Гость может воспользоваться следующими видами бесплатных услуг:

- вызов скорой помощи;
- доступ и пользование аптечкой для оказания первой помощи;
- доставка корреспонденции в номер (кроме бандеролей и посылок);
- побудка к определенному времени;
- Пользование тонометром.

* Указанный расчет стоимости позднего выезда действует только при индивидуальном бронировании по официально опубликованным тарифам и не распространяется на даты высокого пикового сезона.

4. Оплата за проживание и услуги

4.1. В отеле устанавливается посуточная оплата проживания. Оплата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом.
4.2. Плата за проживание и услуги в Отеле осуществляется по тарифам, утвержденным руководством. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления или с использованием принимаемых к оплате в Отеле банковских карт действующих на территории РФ платежных систем.
4.3. Плата за проживание взимается на условиях предварительной оплаты, с согласия Гостя, за весь забронированный период.
4.4. В случае невозможности предоставления Отелем номера согласно условиям подтвержденной брони, Отель предоставляет Гостю номер более высокой категории без дополнительной платы.
4.5. При индивидуальном бронировании по официально опубликованным тарифам дети в возрасте до 12 лет размещаются в номере бесплатно (не более 1 ребенка в номере) при условии их проживания с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места, а также при предоставлении детской кроватки детям до 3 лет*. Завтрак и дополнительное спальное место предоставляются за дополнительную оплату согласно действующему Прейскуранту.
4.6. Отель предлагает Гостям дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно утвержденному перечню услуг.
*Количество детских кроваток и дополнительных мест ограничено, наличие уточняется на стойке бронирования и обслуживания.

5. Правила проживания

5.1. В соответствии с п.34 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства 27.11.2025 г. № 1912, Гость обязан соблюдать установленные в отеле «Интурист» Правила проживания и пользования гостиничными услугами.
5.2. На основании п.5, ч.1, ст.12 Федерального закона №15-ФЗ от 23.10.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в отеле «Интурист» установлен запрет курения в номерном фонде, конференц-залах, холлах, помещениях общественного питания и других общественных зонах Отеля. В случае нарушения требований вышеуказанного ФЗ у Отеля возникает необходимость проведения комплекса дополнительных работ по уборке номера и общественных зон. Администрация Отеля имеет право взыскать с гостя расходы Отеля согласно утвержденной стоимости за одно помещение.
5.3. В целях соблюдения правил пожарной безопасности Гостям, проживающим в Отеле, запрещается:
5.3.1. Пользоваться в номерах открытым огнем, нештатными (не предусмотренными оснащением номера) неисправными электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и пр.
5.3.2. Хранить и приносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества, громоздкие вещи. Крупногабаритные вещи сдаются в камеру хранения Отеля. Услуга камеры хранения предоставляется только для проживающих в Отеле.
5.3.3. Накрывать включенные торшеры и настольные лампы.
5.3.4. Выводить из строя и демонтировать элементы противопожарных систем Отеля.
5.4. В целях обеспечения порядка и безопасности Гостям, проживающим в Отеле, запрещается:
5.4.1. Нарушать покой проживающих после 22:00 часов.
5.4.2. Передавать ключ от номера и карту Гостя посторонним лицам.
5.4.3. Оставлять посторонних лиц в номере в своё отсутствие и детей без присмотра.
5.4.4. Нарушать санитарные нормы и требования по поддержанию чистоты в номере отеля.
5.4.5. Выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон отеля.
5.4.6. Выносить белье, полотенца и инвентарь из номера.
5.4.7. Переставлять мебель.
5.5. При освобождении номера необходимо сдавать ключ в отдел бронирования и обслуживания.
5.6. Пребывание приглашенных лиц в номере Отеля с 23:00 до 08:00 разрешено при условии их регистрации в установленном порядке в соответствии с п. 3.2. настоящих Правил и оплаты проживания.
5.7. В Отеле разрешено размещение с домашними животными. Под домашними животными признаются собаки и кошки мелких и средних пород весом до 10 кг., исключение - собаки-поводыри. При поселении Гость обязан ознакомиться с «Правилами проживания гостей с домашними животными» и поставить подпись в договоре-регистрационной карте. Отель оставляет за собой право определять, возможно ли проживание данного домашнего животного в номере. Проживание с дикими животными запрещено.
5.8. Отель вправе расторгнуть договор об оказании услуг с Гостем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих Правил. Гость, в соответствии с Законодательством Российской Федерации, оплачивает стоимость фактически оказанных Отелем услуг, возмещает ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Отеля, а также несет ответственность за иные нарушения.

6. Права и обязанности гостей

6.1. Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:
• Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
• инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
• работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
• военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
• инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
• другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.
Льготы при оплате проживания в Отеле не предоставляются.
6.2. Гости, проживающие в Отеле, вправе расторгнуть договор на оказание услуг в любое время, возместив Отелю расходы за оказанные им услуги к моменту расторжения договора.
6.3. Если Гость отказался от размещения после заселения, при этом использовав гостиничный номер, с Гостя взимается оплата в размере 100% стоимости размещения.
6.4. Гость обязан заполнить регистрационную карту с подробным заполнением всех имеющихся в ней пунктов в соответствии с данными документа, удостоверяющего личность, подписать собственноручно и указать дату заполнения. В случае автоматизированного заполнения регистрационной карты Гость обязан проверить достоверность всех указанных в ней сведений и подписать собственноручно. Проставление Гостем в регистрационной карте своей подписи означает подтверждение достоверности изложенных о себе сведений и согласие с правилами проживания.
6.5. Гость, в соответствии с Законодательством Российской Федерации, возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля, а также несет ответственность за иные нарушения.
6.6. Гость обязан соблюдать порядок проживания в Отеле, предусмотренный настоящими Правилами.
6.7. Соблюдать правила пожарной безопасности и правила пользования электрическими приборами.
6.8. Гость обязан освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

7. Обязанности и ответственность Отеля

7.1. Отель обязуется своевременно и в полном объеме предоставлять Потребителю оплаченные гостиничные услуги согласно требованиями классификации к категории «четыре звезды».
7.2. Отель обязан устранить выявленные при оказании услуг недостатки и нести ответственность в соответствии с действующим Законодательством РФ.
7.3. Гостям Отеля гарантируется нераспространение персональных данных в соответствии с федеральным законом № 152-ФЗ от 27.07.2006г. «О персональных данных» (в ред. от 28.02.2025г.).
7.4. Отель обеспечивает Гостю в период его проживания сохранность личных вещей, находящихся в номере, при условии соблюдения им настоящих Правил проживания. Ценные вещи (денежные средства, кредитные карты, иные валютные ценности, ювелирные изделия, драгоценности, ценные предметы) сдаются на хранение в сейф на стойку бронирования и обслуживания.
За утрату ценных вещей, не сданных на хранение в сейф на стойку бронирования и обслуживания, Отель ответственности не несет.
7.5. Забытые вещи регистрируются в специальном журнале и сдаются в камеру хранения Отеля. Срок хранения забытых вещей в камере хранения – 6 (шесть) месяцев.
7.6. Книга отзывов и предложений находится в отделе бронирования и обслуживания и выдается по первому требованию.
7.7. Жалобы Гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются Отелем в срок, не превышающий 10 (десять) рабочих суток со дня их подачи.
7.8. Отель 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 работу жилищно-коммунальных служб и операторов связи г. Волгограда (в том числе за аварийное отключение электрической энергии, водоснабжения, сбои в работе оператора телефонной связи, провайдеров мобильной связи и интернета).
7.9. Отель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем, в том числе и при наличии таблички «не беспокоить» на двери номера, в случае: задымления, пожара, затопления, нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, регламента использования электроприборов, а также в отсутствии контакта с гостем в течение 24 часов.
7.10. В случае нарушения Отелем настоящих Правил, защита прав Гостей, осуществляется в порядке, установленным Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

8. Прочие условия

8.1. При оформлении проживания в Отеле Гостю выдается договор – регистрационная карта, кассовый чек, чек терминала при оплате кредитной картой, экземпляр счета, заверенный подписью полномочного должного лица и печатью Отеля «Для счетов».
8.2. Индивидуальным предпринимателям или юридическим лицам в течение 5 (пяти) рабочих дней после окончания оказания услуг предоставляется универсальный передаточный документ (УПД). Подписанный индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом УПД направляется не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента его получения в адрес Отеля.
При необходимости получить документы, подтверждающие факт оказания гостиничных услуг Гостю, направленному от имени юридического лица или индивидуального предпринимателя, документы выдаются только при наличии оформленной надлежащим образом доверенности.
8.3. В случае бронирования или приобретения гостиничных услуг Заказчиком - юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем все условия предоставления гостиничных услуг Отелем оказываются согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.