

ОТЕЛЬ УРАЛ

ПЕРМЬ

УТВЕРЖДАЮ:
генеральный директор
ООО «ПЕРМТУРИСТ»



ПРАВИЛА предоставления гостиничных услуг в гостинице «Урал» (новая редакция)

ПРЕАМБУЛА

Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства (Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» (далее «Правила №1912»), Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и др., ФЗ от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Постановление Правительства РФ от 14.04.2017 № 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов», а также локальных нормативных актов ООО «ПЕРМТУРИСТ»).

Настоящее Правила состоят из 7 разделов, регламентирующих порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг, порядок бронирования и предоставления услуг, правила проживания, ответственность сторон. В случаях, неурегулированных данными Правилами, применяются положения действующего законодательства.

Приложением к данным Правилам является Положение об общих условиях пользования помещениями гостиницы «Урал» (указанные Правила и Положение, а также Правила №1912 имеются в службе бронирования и размещения (информационная стойка), а также опубликованы на официальном сайте ООО «ПЕРМТУРИСТ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ИТС «Интернет») - <https://www.hotel-ural.com>)). Правила противопожарной безопасности в гостинице «Урал» размещены в каждом гостиничном номере, в службе бронирования и размещения, а также на сайте <https://www.hotel-ural.com>.

1. Общие положения

1.1. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, их определения:

- **«Гостиничные услуги»** - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения (предоставление мест для временного проживания в гостинице), а также иных услуг, перечень которых определяется ООО «ПЕРМТУРИСТ» в рамках, предусмотренных Правилами №1912;

- **«Гостиница»** - средство размещения (здания с соответствующими литерами, оборудование и иное имущество), принадлежащее ООО «ПЕРМТУРИСТ» по праву собственности, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к соответствующему типу средства размещения, предусмотренного Положением о классификации средств размещения, утвержденным Правительством Российской Федерации. Указанное средство размещения (гостиница «Урал») расположено по адресу: г.Пермь, ул.Ленина, 58. В соответствии с терминологической равнозначностью допускается параллельное использование терминов «средство размещения», «гостиница», «гостиничный комплекс», «отель». Гостиница, а также земельный участок, на котором расположена Гостиница, и прилегающие к Гостинице земельные участки, на которые ООО «ПЕРМТУРИСТ» оформлено титульное владение, являются частной территорией. На официальном сайте Гостиницы, в социальных сетях, на платформах туристических

агрегаторов, на информационной стойке «ресепшн», в информационном киоске «Диамант», который расположен рядом со стойкой ресепшн в центральном холле Гостиницы, размещена следующая информация: Гостиница внесена в Единый реестр объектов классификации в сфере туристской индустрии; уникальный номер реестровой записи; категория «три звезды»; тип средства размещения «гостиница»; дата начала действия типа средства размещения и дата окончания действия.

- **«Потребитель»** - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и(или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. В силу положений главы 47 Гражданского кодекса РФ по отношению к потребителю допускается применение термина «постоялец»;

- **«Исполнитель»** - организация - общество с ограниченной ответственностью «ПЕРМТУРИСТ» (ИНН 5902055832), вступающая в договорные отношения потребителем / Заказчиком, и предоставляющее в интересах потребителя гостиничные услуги на условиях возмездности;

- **«Заказчик»** - физическое лицо, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу потребителя/потребителей согласно п.2.1. данных Правил (договоры на оказание гостиничных услуг между на момент заключения могут носить рамочный характер, в связи с чем, персонификация потребителей возможно по факту подачи заявок на бронирование / заявок на поселение);

- **«Цена номера (места в номере)»** - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену (согласно тарифно-маркетинговой политики Исполнителя);

- **«Система динамического ценообразования»** - это автоматизированный инструмент, утвержденный Приказом генерального директора ООО «ПЕРМТУРИСТ», меняющий стоимость гостиничных услуг в гостинице «Урал» в реальном времени на основе спроса, действий конкурентов и других факторов. Приказы об утверждении данной системы динамического ценообразования на конкретные периоды размещаются на официальном сайте Гостиницы, в разделе «Документы» - <https://www.hotel-ural.com>.

- **«Бронирование»** - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем);

- **«Расчётный час»** - время, установленное Исполнителем для расчёта стоимости проживания и выезда потребителя.

- **«Время заезда»** - время, установленное Исполнителем для заезда потребителя в гостиницу.

1.2. Гостиница предназначена для временного проживания потребителей на основании возмездного договора о предоставлении гостиничных услуг, независимо от субъекта, заключающего такой договор, а также способа заключения договора (п.2.2. данных Правил). Предельный срок проживания в Гостинице не устанавливается. Потребителю в Гостинице гарантируется предоставление всего предусмотренного перечня услуг в **зависимости от условий оплаты**: соответствующая информация отражается в прейскуранте цен или в тексте договора о предоставлении гостиничных услуг, либо доводится до сведения потребителя/Заказчика иным способом. Исполнитель по своему усмотрению и под свою ответственность, без учёта мнения потребителя /Заказчика, вправе для оказания потребителю тех или иных услуг по заявленному перечню привлекать на договорной основе различных субъектов предпринимательской деятельности (юридические лица и индивидуальные предприниматели).

Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Гостинице не предусмотрены. Минимальный тариф на проживание — цена номера за 1 (Одни) сутки, если иное не предусмотрено данными Правилами или условиями договора.

1.3. **Режим работы Гостиницы** — круглосуточный, то есть Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в Гостиницу (при наличии свободных мест) и убывающих из неё.

1.4. С целью координации действий **службы по режиму** (службы контроля) и формирования дополнительной доказательной базы по совершённым в пределах Гостиницы действиям, в том числе, и противоправного характера, в местах общего пользования и большого скопления людей ведётся круглосуточное видеонаблюдение (допускается аудиоконтроль в общественных местах). Исполнитель **вправе использовать** материалы видеонаблюдения (аудиоконтроля):

- в качестве дополнительных доказательств к показаниям сотрудников Исполнителя исключительно в правоохранительных и судебных органах;
- для ведения избирательной долгосрочной архивации отснятых видеоматериалов – в пределах стандартного срока исковой давности (3 года по российскому законодательству) при наличии технической возможности;
- в качестве доказательств в отношении действий (бездействий) сотрудников Исполнителя, а также иных лиц, находящихся в Гостинице.

Лица, заселяющиеся в Гостиницу, а также лица, посещающие Гостиницу, по умолчанию дают Исполнителю своё согласие на осуществление видеонаблюдения и аудиоконтроля в Гостинице.

1.5. Ведение фото-видеосъёмки в здании гостиницы «Урал» третьими лицами осуществляется только после предварительного письменного согласования с администрацией ООО «ПЕРМТУРИСТ».

1.6. Данные Правила обязательны для соблюдения потребителями, а также лицами, которые заключают с ООО «ПЕРМТУРИСТ» договор оказания гостиничных услуг в целях заселения в Гостиницу конкретных физических лиц (потребителей), и, кроме того, иными лицами, посещающими здание гостиницы «Урал».

1.7. Информация об оказываемых услугах согласно п.9 Правил №1912 доводится до сведения потребителей и иных лиц посредством размещения в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (стойка отдела размещения - «ресепшн»), а также иными способами, в том числе, на сайте Гостиницы в ИТС «Интернет» и т.д.

1.8. В Гостинице обеспечивается / соблюдается режим антитеррористической защищенности согласно имеющемуся Паспорту безопасности (вторая категория опасности).

1.9. Время заезда в Гостиницу – **14:00 час.** дня по местному времени (г.Пермь). Время выезда из Гостиницы (расчётный час) – **12:00 час.** дня по местному времени (г.Пермь). Период между временем выезда Потребителя из номера и заездом потребителя в номер необходим Исполнителю в целях подготовки номера к проживанию (уборка, доукомплектация).

1.10. Гостиница использует систему динамического ценообразования. Введение системы динамического ценообразования направлено на достижение высокодоходного сочетания загрузки Гостиницы и объёма продаж гостиничных услуг, конечной целью которого является повышение основных показателей доходности. Динамическое ценообразование вводится с целью обеспечения конкурентного преимущества, своевременной адаптации к изменениям маркетинговой среды и ситуации на рынках аналогичных услуг города Перми, возможности быстрой реакции на изменение в спросе и предложении, а, равно как и для максимального дохода от продаж гостиничных услуг гостиницы «Урал». Цена номера определяется его категорией и зависит от периода проживания согласно календарному графику цен, размещенному на официальном сайте Гостиницы - <https://www.hotel-ural.com>. Условиями договоров с Заказчиками, агентами может определяться индивидуальное ценообразование на гостиничные услуги.

1.11. Информация о порядке проживания в Гостинице и пользования гостиничными услугами, включая настоящие Правила, Правила противопожарной безопасности, Правила пользования парковкой и автостоянкой, и иная информация, касающаяся пребывания в Гостинице и взаимоотношений между Гостиницей и Постояльцами (Заказчиками), информация об исполнителе гостиничных услугах и их стоимости размещена в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке на стойке службы приема и размещения Гостиницы), в информационном киоске «Диамант», который расположен рядом со стойкой ресепшн в

центральном холле Гостиницы, на официальном сайте Гостиницы - <https://www.hotel-ural.com>. Потребитель фактом бронирования проживания и/или заселяющийся в Гостиницу, а также Заказчик фактом подписания договора на гостиничные услуги подтверждают, что получили вышеуказанную информацию в полном объёме, и не могут в последующем ссылаться на то, что у них не было возможности ознакомиться с этой информацией в целях окончательного выбора ООО «ПЕРМТУРИСТ» в качестве исполнителя гостиничных услуг, а гостиницы «Урал» - в качестве средства размещения.

2. Порядок оформления проживания в Гостинице и оплаты услуг

2.1. Договор оказания гостиничных услуг (далее «Договор») заключается:

- с гражданами старше 18 лет при предъявлении ими документов, удостоверяющих личность* (для иностранных граждан дополнительно необходимо наличие миграционной карты с отметкой о пересечении государственной границы РФ, не распространяется на лиц, освобождённых от её заполнения в соответствии с международными договорами РФ, устанавливающими особый порядок въезда и пребывания на территории РФ);
- с юридическими лицами и/или индивидуальными предпринимателями, а также физическими лицами (заказчики), инициирующими заселение в Гостиницу конкретных физических лиц (потребителей) и оплачивающими проживание данных потребителей.

В случае, если Договор заключает непосредственно потребитель, то отношения между потребителем и ООО «ПЕРМТУРИСТ» регламентируются законодательством о защите прав потребителей. При этом в качестве заказчика может выступать также физическое лицо, инициирующее заселение в Гостиницу другого физического лица, а также оплачивающего проживание такого физического лица.

В случае, если Договор заключает заказчик, то данные отношения регламентируются главой 39 Гражданского кодекса РФ.

В случаях, предусмотренных п.2.11. данных Правил, Договор заключается с несовершеннолетним, достигшим возраста 14-ти лет (при наличии документа, удостоверяющего личность и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления письменного согласия от родителей (законных представителей).

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

2.1.1. Потребители, являющиеся гражданами Российской Федерации, подлежат регистрационному учёту по месту пребывания в Гостинице согласно «Правилам регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию», утв. Постановлением Правительства РФ 17.07.1995. № 713 (в актуальной редакции).

Регистрация в Гостинице несовершеннолетнего гражданина, не достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность, либо сведений о государственной регистрации рождения (должны быть реквизиты записи акта о рождении, наименование органа, которым произведена государственная регистрация рождения в соответствии с Федеральным законом «Об актах гражданского состояния», дата составления и номер) либо документа, выданного компетентным органом иностранного

государства, подтверждающего факт регистрации рождения (в случае регистрации рождения, произведенной компетентными органами иностранных государств за пределами территории Российской Федерации).

Регистрация по месту пребывания иностранного гражданина и лица без гражданства в Гостинице и снятие их с регистрации (учета) 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. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» (в редакции на момент заселения в Гостиницу).

В целях осуществления заселения и регистрационного учёта **документами, удостоверяющими личность потребителя, являются:**

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;

г) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

д) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;

е) в случае отсутствия вышеуказанных документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального **водительского удостоверения** или представлении сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией. В случае использования Гостиницей единой биометрической системы или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» заселение Потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, в Гостиницу также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы в случае, предусмотренном пунктом 24 Правил №1912 от 27.11.2025, либо при условии представления Потребителем сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». Для реализации указанного функционала и обеспечения заселения Потребителя в Гостиницу у Гостиницы должно быть соответствующее техническое обеспечение и текущие организационные возможности реализации (подключение к сервису обмена информацией; исправность оборудования, наличие интернет-связи), а также Потребитель должен иметь активированный личный **«цифровой ID»**;

ж) свидетельства о рождении - для 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;

з) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

и) документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

к) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

л) вида на жительство лица без гражданства;

м) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.


О.Ю. Земцова

2.1.2. Лица, заселяющиеся в Гостиницу, являются субъектами персональных данных согласно ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ. Указанные лица, предоставляя Исполнителю свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что Исполнителю персональные данные лиц, заселяющихся в Гостиницу, необходимы в целях надлежащего оказания гостиничных услуг, а также, в целях осуществления регистрационного учёта, то лицо, заселяющееся в Гостиницу, подписывая Договор на оказание гостиничных услуг (включая положения **Анкеты потребителя (постояльца)**), подтверждает, что **предоставляет Исполнителю право без уведомления уполномоченного органа** по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия этого лица (потребителя) осуществлять обработку его персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес проживания, реквизиты документа, удостоверяющего личность, срок проживания в Гостинице, контактный телефон, электронный адрес. Кроме того, Исполнитель без какого-либо согласия лица, заселяющегося в Гостиницу, и без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных, сообщает (предоставляет) персональные данные этого лица (потребителя) по запросам правоохранительных, налоговых и судебных органов, любых адвокатов, а также его работодателей. В иных случаях, Исполнитель **вправе предоставлять** третьим лицам персональные данные лица, заселяющегося в Гостиницу, **только на основании письменного согласия** этого лица, оформленного согласно ст.9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ. Персональные данные лиц, заселяющихся в Гостиницу, хранятся на бумажных и электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Исполнителем. Исполнитель вправе осуществлять обработку персональных данных лиц, заселяющихся в Гостиницу, в течение трёх лет с даты заключения договора на предоставление гостиничных услуг (в последующем указанная информация уничтожается Исполнителем). К **обработке персональных данных** лиц, заселяющихся в Гостиницу, относятся действия (операции) Исполнителя, включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учёта, распространение (в том числе передачу) по запросу правоохранительных, налоговых и судебных органов, любых адвокатов, а также работодателей этого лица, обезличивание, блокирование, уничтожение этих персональных данных. Исполнитель осуществляет обработку персональных данных лиц, заселяющихся в гостиницу, без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных.

2.2. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании Договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором (требования, предъявляемые к Договору, определены п.12 Правил №1912).

Договор вступает в силу и становится обязательным для исполнения сторон с момента его заключения. Договор оказания гостиничных услуг может быть заключен в любой форме, в том числе, путём составления одного документа, подписанного договаривающимися сторонами, а также путём обмена документами посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от соответствующей стороны (в зависимости от условий заключения договора на предоставление гостиничных услуг стороны по взаимному соглашению могут заключить договор путём подписания текста договора по форме одной из сторон, в том числе, путём подписания потребителем Договора). Вне зависимости от того, кто является плательщиком за оказываемые гостиничные услуги, в отношении потребителя заполняется **адресный листок прибытия / Анкета потребителя (постояльца)** в целях осуществления регистрационного учёта.

Письменная форма Договора считается соблюденной также в случае: подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком (Потребителем) Исполнителю; совершения Заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение услуг и собственно получение услуг; подписание **Анкеты потребителя (постояльца)**; уплата Заказчиком (Потребителем) за гостиничные услуги соответствующей


О.Ю. Земцова

суммы Исполнителю; принятие Потребителем (Заказчиком) письменного предложения Исполнителя заключить договор, адресованного неопределённому кругу лиц.

Форма и порядок направления заявки устанавливаются Исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от Заказчика или Потребителя. Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке Заказчика (Потребителя), направляет Заказчику (Потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Заказчике (Потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Исполнителем. В этом случае Договор считается заключенным с момента получения Заказчиком (Потребителем) уведомления подтверждения бронирования.

2.2.1. Лицо, подписывающее Договор, и/или оплачивающее услуги Исполнителя, подтверждает, что получило от Исполнителя полную и достоверную информацию, касающуюся:

- а) правил предоставления гостиничных услуг в Гостинице (правил проживания и т.п.);
- б) положения об общих условиях пользования помещениями Гостиницы;
- б) правил противопожарной безопасности (с учётом пользования электробытовыми приборами) в Гостинице;
- в) прейскуранта цен на услуги Гостиницы;
- г) порядка обработки персональных данных;
- д) информации о работе находящихся в Гостинице точек общественного питания и условиях питания;
- е) правил проживания гостей с домашними животными в гостинице «Урал»;
- ж) правил парковки для гостей отеля «Урал» - охраняемой круглосуточной парковки (автостоянки) и неохраняемой платной парковки, регламентированных внутренними локальными документами ООО «ПЕРМТУРИСТ»;

з) иной информации, предусмотренной п.9 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. Постановление Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912), в связи с чем, **не имеет** к Исполнителю никаких претензий. Указанная информация располагается у стойки и на стойке отдела размещения Гостиницы (место доступное для обозрения Потребителем (постояльцем)), а также на сайте **www.hotel-ural.com**. Кроме того, правила проживания в Гостинице, правила противопожарной безопасности имеются в каждом номере Гостиницы. По запросу заказчика потребителя основная информация о правилах предоставления гостиничных услуг, общих условиях пользования помещениями гостиницы «Урал», правилах проживания в гостинице, правилах противопожарной безопасности в Гостинице разъясняется администраторами отдела размещения Гостиницы при оформлении потребителя (постояльца) на проживание в Гостинице либо в процессе его проживания.

2.2.2. Договор в соответствии с главой 39 Гражданского кодекса Российской Федерации от имени Исполнителя заключает генеральный директор ООО «ПЕРМТУРИСТ» или иное лицо, действующее на основании доверенности. Договор, совершаемый посредством подписания письменного текста, либо подтверждения заявки или совершения фактических действий (принятие оплаты), с учётом **Анкеты потребителя (постояльца)**, от имени Исполнителя заключает старший администратор и/или администратор отдела размещения ООО «ПЕРМТУРИСТ» на основании доверенности.

2.3. По факту подписания Договора, лицу, заселяющемуся в Гостиницу (при условии оформления текста Договора с учётом **Анкеты потребителя (постояльца)**), Исполнитель выдает следующие документы:

- карту гостя (электронный пластиковый магнитный ключ (ЭПМК)). Указанный ЭПМК предоставляет его держателю право воспользоваться услугами общественного питания в соответствии с условиями оплаченного тарифа (в данном случае ответственность за сохранность ЭПМК несёт его держатель). При наличии задолженности за услуги Гостиницы ЭПМК блокируется автоматически (в данном случае потребитель лишается возможности получения услуг в здании гостиницы: запрет на доступ в гостиничный номер и т.д.).

В отдельных случаях, предусмотренных Договором, допускается выдача приглашений на завтрак, обед или ужин (в зависимости от условий оплаты), по форме, определённой Исполнителем.

В зависимости от условий заключения Договора и порядка оплаты Исполнитель также выдаёт соответствующему лицу (потребителю или Заказчику) платёжные документы, счета-фактуры, акты оказанных услуг с соответствующей информацией.

Особое внимание на следующее: потребитель (представитель Заказчика), желающий получить универсальный передаточный документ (УПД), должен предъявить соответствующую доверенность и заказать данный УПД не менее, чем за один рабочий день до его получения лично, либо на основании этой же доверенности оставить заявку на УПД для последующей его отправки по почте на указанный адрес получателя.

2.4. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) **устанавливаются** Исполнителем. Перечень дополнительных услуг, предоставляемых Исполнителем, а также их стоимость определяются Исполнителем соответствующими прейскурантами.

Цены, установленные соответствующим прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени. Цена номера (места в номере) для каждого потребителя (заказчика) устанавливаются в момент подтверждения бронирования исполнителем согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования — в момент оформления заезда потребителя согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения Потребителя. В момент подтверждения бронирования Потребитель (Заказчик) принимает и соглашается с ценой номера (места в номере), и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Гостинице.

2.4.1. На условиях, предусмотренных законодательством, в цену проживания включается туристический налог, который **не взимается** со следующих категорий граждан:

а) граждан, которые относятся к федеральным льготным категориям: Герои Советского Союза, Герои России, Герои Труда России, полные кавалеры ордена Славы; участники и инвалиды Великой Отечественной войны; участники специальной военной операции (СВО); ветераны и инвалиды боевых действий; лица, награждённые знаком **«Жителю блокадного Ленинграда»**, **«Житель осаждённого Севастополя»**, **«Житель осаждённого Сталинграда»**; лица, работавшие в период Великой Отечественной войны в службах ПВО, на прифронтовых территориях, на строительстве военных объектов и т. д.; инвалиды I и II групп, инвалиды с детства, дети-инвалиды;

б) граждан, определенных решением Пермской городской Думы от 22 октября 2024 года №175: лица, имеющие регистрацию по месту жительства или по месту пребывания на территории Пермского края; лица в возрасте до 18 лет.

Для получения льготы при заселении необходимо предъявить документ, подтверждающий статус (паспорт; удостоверение, справку об инвалидности, адрес регистрации и т. п.). Гостиница фиксирует этот факт (обычно делается копия документа).

2.5. Согласно прейскуранту цен Исполнителя плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с **единым расчетным часом** (время выезда) — с **12:00** час. текущих суток по местному времени (в г.Перми). Условия предоставления дополнительных мест оговариваются при бронировании.

Ранний заезд («Заселение потребителя до установленного времени заезда» / «Проживание до времени заезда») - услуга предоставляется при наличии на момент бронирования (заселения) свободных номеров (подготовленных к заселению номеров):

2.5.1. При необходимости раннего заезда (с **00:00** час. до **14:00** час.) Потребитель (Заказчик) сообщает об этом в примечаниях к заказу (заказ через e-mail, через сайт Исполнителя, посредством туристического агрегатора), либо сообщает специалистам отдела бронирования любым иным способом, позволяющим достоверно подтвердить факт передачи данной информации (в том числе, с указанием потребности и количества дополнительных мест). Договором на оказание гостиничных услуг (далее «Договор») может предусматриваться иной порядок оплаты данной услуги. Потребитель (Заказчик), подписав

 О.Ю.Зелцова

Договор и/или Анкету потребителя (постояльца), подтверждает своё согласие на бронирование и оплату данной услуги на условиях настоящих Правил.

Индивидуальное и групповое размещение (до 20 дополнительных мест)

2.5.2. При заселении в Гостиницу с ранним заездом, в том числе, при групповых заездах с предоставлением не более 20 (двадцати) дополнительных мест, плата за проживание взимается по тарификации Исполнителя **«Проживание до времени заезда»**, плюс стоимость дополнительного места, согласно прейскуранту Исполнителя и/или листу бронирования, если иное не оговорено данными Правилами / условиями Договора.

Групповое размещение (более 20 дополнительных мест)

2.5.3. При групповом размещении с ранним заездом, требующем предоставления более 20 (двадцати) дополнительных мест, плата за данные номера (с дополнительными местами) взимается в размере суточной стоимости гостиничных номеров, выбранных Заказчиком категорий, если иное не будет оговорено Договором / листом бронирования.

2.5.4. При заселении Потребителя в Гостиницу в период с **00:00 час. до 14:00 час.** и последующем проживании после **14:00** плата за номер (за место в номере) за период от времени заселения до **14:00** час. взимается по тарификации Исполнителя **«Проживание до расчётного часа»** в размере 50% от стоимости суточного проживания в номере соответствующей категории (стоимость предоставления гостиничных услуг в гостинице «Урал» утверждается Исполнителем), а в последующем оплата проживания после **14:00** час. осуществляется в общем порядке по прейскуранту Исполнителя, если иное не будет оговорено Договором или листом бронирования. Данная услуга предоставляется при наличии готового и свободного к заселению гостиничного номера.

Если период со времени заселения до установленного времени заезда составляет более 12 часов, плата за услуги Гостиницы взимается в общем порядке по прейскуранту Исполнителя (плата за сутки), если иное не будет оговорено Договором или листом бронирования.

2.5.5. При проживании в Гостинице **менее суток (заселение после 14:00 час.)** плата взимается за сутки по тарифу номеров, выбранной Заказчиком /Потребителем категории.

2.5.6. В случае **задержки выезда** Потребителя из Гостиницы (**«Поздний выезд»**) плата за проживание взимается в соответствии с текущим прейскурантом цен (Стоимость предоставления гостиничных услуг в гостинице «Урал» утверждается Исполнителем): проживание после 12:00 до 23:59 оплачивается в размере 50% от суточного тарифа последних суток проживания, применяемого к конкретному гостю, без предоставления питания.

В зависимости от условий в Договоре может оговариваться иной порядок оплаты.

2.5.7. Потребитель (Заказчик), желающий **продлить проживание**, обязан до **12:00** час. последнего оплаченного дня, сообщить в службу размещения Гостиницы о своём намерении и оплатить данное проживание (в противном случае, Гостиница имеет право продать проживание в данном гостиничном номере другому лицу, что, в свою очередь, влечёт обязанность Потребителя освободить гостиничный номер. Данный номер ставится на **«Выездную уборку»**, а вещи Потребителя переносятся в камеру хранения Исполнителя).

2.5.8. Потребитель имеет возможность воспользоваться услугой «Проживание до расчётного счёта» без оплаты при заезде в гостиницу в период с 10:00 до 12:00, но при наличии в Гостинице свободных и готовых к заселению номеров и при отсутствии у Потребителя забронированной услуги «Проживание до расчётного часа».

2.6. Исполнитель по просьбе заинтересованного лица (потребителя, заказчика) может предоставить одному физическому лицу гостиничный номер на два места, при условии полной оплаты стоимости номера (без права подселения).

2.7. Согласно ст.37 ФЗ «О защите прав потребителей», ст.781 Гражданского кодекса Российской Федерации плата за проживание производится потребителем (заказчиком) путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя не позднее дня, предшествующего дню заезда, указанного в заявке на бронирование; либо путем внесения денег в кассу Исполнителя в момент оформления проживания. При оплате проживания Потребителем (Заказчиком) по безналичному расчету, Потребитель (Заказчик) обязан иметь при заселении копию платежного поручения об оплате услуг проживания в гостинице.

Допускается оплата кредитными банковскими картами через имеющиеся у Исполнителя терминалы. Потребитель (Заказчик) оплачивает гостиничные услуги в соответствии с условиями Договора. Для получения права на гарантированное проживание Потребитель (Заказчик) оплачивает проживание за весь заявленный период проживания.

2.7.1. В случае, если Потребитель желает оплатить гостиничные услуги в полном объеме после их оказания Потребителю, то на момент заселения в Гостиницу потребитель согласно ст.381.1. Гражданского кодекса Российской Федерации должен внести Исполнителю обеспечительный платёж в размере стоимости всего заявленного времени проживания в Гостинице (в случае, если Потребитель будет продлевать проживание, то он обязан доплатить сумму обеспечительного платежа до размера, соответствующего стоимости периода проживания потребителя в Гостинице). Указанный обеспечительный платёж по факту выезда Потребителя из Гостиницы возвращается Потребителю при условии полной оплаты Потребителем стоимости проживания либо, если Потребитель выехал из Гостиницы без оплаты проживания, то сумма обеспечительного платежа во внесудебном порядке переходит в собственность Исполнителя в качестве оплаты гостиничных услуг, оказанных Потребителю (засчитывается в счёт исполнения обязательства Потребителя по оплате гостиничных услуг Исполнителя).

2.8. Дети до 7 лет (включительно) размещаются бесплатно, без предоставления дополнительного места. Дополнительное место на детей до 7 лет оформляется за плату (Стоимость предоставления гостиничных услуг в гостинице «Урал» утверждается Исполнителем). Несовершеннолетние с 8 до 18 лет заселяются в Гостиницу за плату в общем порядке, с учётом п.п. 2.10., 2.11. настоящих Правил.

2.9. Исполнитель предоставляет льготы при оплате проживания следующим категориям граждан:

- Героям Советского Союза, Героям России, полным кавалерам ордена «Славы» всех степеней – скидку 15% от базовой стоимости номера (места в номере) за сутки. Скидка предоставляется при наличии у Потребителя документов, подтверждающих наличие данных наград;

- инвалидам ВОВ, инвалидам боевых действий – скидку 15% от базовой стоимости номера (места в номере) за сутки. Скидка предоставляется при наличии у Потребителя документов, подтверждающих инвалидность по указанным основаниям;

- участникам Специальной Военной Операции (СВО) – скидку 15% от базовой стоимости номера (места в номере) за сутки. Скидка предоставляется при наличии у Потребителя удостоверения участника СВО, либо при оплате проживания в Гостинице **платежной картой «СВОи»** ПАО «Банк ПСБ».

2.10. Регистрация (оформление проживания) несовершеннолетних по месту пребывания в Гостинице производится по месту пребывания (гостиничный номер) 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 Гостинице действующих на основании свидетельства о рождении (до 14 лет), паспорта (с 14 до 18 лет) и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя.*

2.11. Регистрация (оформление проживания) несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, по месту пребывания в Гостинице в отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в Гостинице.

2.12. Регистрация (оформление индивидуального проживания) несовершеннолетних по месту пребывания в Гостинице при их групповом заезде (спортивные команды, творческие коллективы и т.д.) осуществляется на основании документов несовершеннолетних указанных в п.2.10. настоящих Правил и документа, удостоверяющего личность и полномочия сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким

сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в Гостинице.

2.13. Проживание несовершеннолетних в Гостинице при невыполнении п.п.2.10., 2.11., 2.12. данных Правил, не допускается.

2.14. Исполнитель (Гостиница) ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя в Гостиницу **без предварительного письменного предупреждения** Исполнителя до дня заезда (до 23:59 дня, предшествующего забронированной дате заезда), с потребителя и/или Заказчика в соответствии с п.16 постановления Правительства РФ от 27.11.2025 №1912 в пользу Исполнителя в зависимости от условий бронирования взимается **плата за фактический простой** номера (места в номере) за сутки по тарифу «Базовый» (цена «от стойки»), без начисления НДС. Данная плата не является самостоятельной услугой, а представляет собой неустойку, обеспечивающую исполнение потребителем и/или Заказчиком обязательства перед Исполнителем. Потребитель и/или Заказчик оплачивает требуемую сумму в течение пяти рабочих дней с момента получения от Исполнителя счёта.

2.15. При опоздании Потребителя более чем на сутки – броня аннулируется и размещение в Гостинице производится в порядке общей очереди. Заказчик обязан информировать об этом условия лиц, в отношении которых заключался договор на оказание гостиничных услуг.

2.16. В случае преждевременного выезда Потребителя из Гостиницы (**сутки и более**) Исполнитель производит возврат уплаченной, но неиспользованной Потребителем суммы, по личному заявлению Потребителя, с предъявлением паспорта и кассового чека или документа, оформленного на бланке строгой отчётности, в течение трех рабочих дней (из расчёта на пятидневную рабочую неделю). В случае преждевременного выезда Потребителя из Гостиницы (**менее суток**), Исполнитель **не производит** возврат уплаченной, но не использованной Потребителем суммы оплаты. Расчёты с Заказчиком при аналогичных условиях преждевременного выезда лиц, в отношении которых заключался договор оказания гостиничных услуг, производятся в порядке, предусмотренном этим договором, либо согласно условиям данного пункта (если иное не предусмотрено договором).

3. Порядок бронирования

3.1. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной (факсимильной), через личный кабинет на сайте Исполнителя, через встроенный на официальном сайте Исполнителя модуль бронирования TravellLine и иной связи (электронной и др.), позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается Исполнителем и доводится до сведения неограниченного круга лиц посредством размещения на сайте Исполнителя в ИТС «Интернет». Допускается использовать индивидуальную форму заявки в рамках персональных договорных отношений между Исполнителем и Заказчиком. Также бронирование осуществляется через интерфейсы систем онлайн-бронирования (агрегаторов/сторонних платформ), с которыми у Исполнителя заключены агентские договоры.

3.2. Исполнителем применяется в Гостинице бронирование предусматривающее ожидание Потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного уведомления отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки (п.2.14. Правил). При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется.

3.3. Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать заявку на бронирование в порядке и способами, установленными Исполнителем. Порядок аннулирования заявки доводится до сведения неограниченного круга лиц путём размещения на официальном сайте

Исполнителя в сети «Интернет», а в случае бронирования через платформу туристического агрегатора — в соответствии с правилами такой платформы.

3.4. Исполнитель принимает заявки на бронирование посредством любого возможного вида связи. По умолчанию признаётся юридическая сила документов, направленных посредством факсимильного сообщения и в электронном виде.

3.5. **В заявке на бронирование должны быть указаны:**

- наименование юридического лица, Ф.И.О. индивидуального предпринимателя, Ф.И.О. физического лица (адрес, паспортные данные), реквизиты юридического лица, индивидуального предпринимателя (ИНН, ОГРН, расчётный счёт);
- категория гостиничного номера;
- количество номеров (мест);
- Ф.И.О., паспортные данные лиц, которые будут заселяться в Гостиницу;
- дата и время заезда;
- дата и время выезда;
- порядок оплаты (наличный или безналичный расчёт);
- контактный телефон, факс;
- заявка должна быть заверена печатью организации, подписью руководителя организации (заместителя) или гл.бухгалтера (либо иного лица, на основании доверенности или в силу своих должностных обязанностей).

Также признаётся юридическая сила заявки без собственноручной подписи и печати, направленной с электронной почты, которой постоянно (преимущественно) пользуется **Заказчик (Потребитель)**: получение или отправка сообщения с использованием электронного адреса электронной почты, известного как почта самого лица или служебная почта его уполномоченного сотрудника, свидетельствует о совершении этих действий самим лицом, пока им не доказано обратное.

Допускается использование системы электронного документооборота (презюмируется юридическая сила документов, переданных посредством ЭДО).

3.6. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления («**письма-подтверждения**») по форме Исполнителя, содержащего следующие **сведения**:

- номер брони;
- наименование (фирменное наименование) Исполнителя;
- сведения о заказчике (потребителе) (наименование юридического лица (Ф.И.О. физического лица)) и имеющие реквизиты;
- категория гостиничного номера;
- стоимость номера (места в номере);
- количество номеров (мест);
- дата и время заезда;
- дата и время выезда;
- дата и подпись специалиста по бронированию.

3.7. Аннулирование заявки допускается до дня заезда. При соблюдении этого срока плата за простой номера (в размере платы за номер, но не более чем за одни сутки) не взимается.

Уведомление об аннулировании заявки должно быть направлено Исполнителю в письменной форме одним из следующих способов:

- посредством факсимильной связи;
- нарочным (лично уполномоченным представителем Заказчика);
- заказным письмом с уведомлением о вручении через оператора почтовой связи;
- по адресу электронной почты, указанному Исполнителем в договоре или на официальном сайте, при условии, что такой способ коммуникации прямо предусмотрен правилами бронирования Исполнителя;
- через личный кабинет на сайте Исполнителя;
- через встроенный на официальном сайте Исполнителя модуль бронирования TravelLine;

- через интерфейс системы онлайн-бронирования (агрегатора/сторонней платформы), на которой была оформлена заявка, - в порядке, установленном правилами соответствующей платформы

Датой уведомления считается дата и время получения сообщения Исполнителем либо дата и время фиксации отмены в системе бронирования (в зависимости от выбранного способа).

Заказчик обязан сохранить доказательства направления уведомления (квитанцию, уведомление о вручении, скриншот, системную отметку, выписку из истории бронирований, отчет об отправке факса и т. п.) на случай возникновения спора.

3.8. Исполнитель вправе отказать Потребителю или Заказчику в бронировании номеров (мест в номере), если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера запрашиваемой категории. В данном случае Потребителю или Заказчику высылается **«Отказ в бронировании»** посредством электронной, факсимильной, почтовой или др. связи, позволяющей достоверно подтвердить факт передачи информации адресату.

3.9. Плата за бронирование не взимается.

3.10. Категории граждан, которые имеют право на бронирование и получение мест в Гостинице вне очереди (при наличии свободных мест):

а) судьи — при направлении в служебные командировки (Закон РФ от 26.06.1992 №3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации»);

б) судебные приставы - при направлении в служебную командировку (Федеральный закон от 21.07.1997 №118-ФЗ «О судебных приставах»);

в) сотрудники полиции, Следственного комитета, прокуратуры, уголовно-исполнительной системы, федеральной противопожарной службы, таможенных органов, федеральной фельдъегерской связи — при направлении в служебные командировки или следовании к новому месту службы (соответствующие федеральные законы и нормативные акты);

г) военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, - при направлении в служебную командировку (Федеральный закон от 27.05.1998 №76-ФЗ «О статусе военнослужащих»).

Для подтверждения права на внеочередное размещение обычно требуются служебное удостоверение и документы, подтверждающие цель поездки (например, командировочное удостоверение).

4. Порядок предоставления услуг

4.1. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются Исполнителем. Исполнитель по просьбе лица, проживающего в Гостинице, или Заказчика может предоставить дополнительные платные услуги, согласно утвержденному Списку дополнительных услуг с выдачей квитанции и кассового чека, либо иных документов (допускается выдаче электронного кассового чека).

4.2. Исполнитель обеспечивает лицо, проживающее в Гостинице, следующими видами бесплатных услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой с набором медикаментов первой необходимости (перечень утверждается приказом Исполнителя);
- пользование тонометром;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка на условиях самообслуживания (кулеры на этаже);
- глажение белья на условиях самообслуживания (гладильная доска и утюг на этаже в гладильной комнате).

4.3 Лицо, проживающее в Гостинице, вправе воспользоваться в гостиничном номере платными услугами телефонной связи (местной, внутризоновой, междугородней, международной), которая оказывает специализированная телефонная организация. Информация о переговорах отражается в базе данных администратора отдела размещения Гостиницы в течение 3 – 5 мин. после окончания разговора.

 /О.Ю.Земцова

Стоимость услуг телефонной связи возмещается лицом, проживающим в Гостинице, ежедневно в отделе размещения Гостиницы на основании счета, с выдачей кассового чека (допускается выдаче электронного кассового чека).

4.4 По условиям договора на предоставление гостиничных услуг в интересах Потребителей возмещение расходов на оплату данных услуг может производить непосредственно Заказчик.

4.5 Исполнитель обеспечивает лицо, проживающее в Гостинице, справочной информацией о режиме работы всех служб, расположенных в Гостинице. Данная информация находится как в номерах, так и у администраторов отдела размещения Гостиницы. В любом случае, указанная справочная информация в текущем оперативном режиме предоставляется администраторами отдела размещения Гостиницы.

4.6 По просьбе и с согласия лица, проживающего в Гостинице, **разрешается пребывание** посторонних лиц в его номере с 8:00час. до 23:00час. (местного времени), при условии предъявления посетителем документа, удостоверяющего личность (п.2.1.1. настоящих Правил) и оформления лицом, проживающим в Гостинице, разового пропуска у администраторов службы (отдела) размещения Гостиницы. **Нахождение посторонних лиц после 23:00час.** разрешено в случае оформления лицом, проживающим в Гостинице, гостевой карты у администратора отдела размещения Гостиницы, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность гостя и оплаты услуги («гостевая карта»), согласно прейскуранту Гостиницы. На гостей, прибывших в Гостиницу из других субъектов РФ, дополнительно к гостевой карте заполняется анкета установленного образца: **Анкета потребителя (постояльца)**. При оформлении гостевой карточки на иностранных граждан данные лица ставятся на миграционный учет установленным порядком. При нахождении в Гостинице гостя лица, проживающего в Гостинице, более половины суток, оформляется проживание данного гостя с оплатой согласно прейскуранту Гостиницы.

4.6.1. Исполнитель осуществляет обработку персональных данных гостя лица, проживающего в Гостинице, в целях пропуска данного гостя в номерной фонд Гостиницы. На гостя лица, проживающего в Гостинице, распространяется режим, предусмотренный п.2.1.2. настоящих Правил, т.е. гость предоставляет Исполнителю право без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия этого лица осуществлять обработку его персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес проживания, реквизиты документа, удостоверяющего личность, срок пребывания в Гостинице, контактный телефон, электронный адрес. Кроме того, Исполнитель без какого-либо согласия гостя лица, проживающего в Гостинице, и без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных сообщает (предоставляет) персональные данные этого гостя по запросам правоохранительных, налоговых и судебных органов, любых адвокатов, а также его работодателей. В иных случаях, Исполнитель вправе предоставлять третьим лицам персональные данные гостя лица, проживающего в Гостинице, только на основании письменного согласия этого лица, оформленного согласно ст.9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ. Персональные данные гостя хранятся на бумажных и электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Исполнителем. Исполнитель вправе осуществлять обработку персональных данных гостя в течение трёх лет с даты захода в гостиницу (в последующем указанная информация уничтожается Исполнителем).

4.7 Исполнитель **не несёт ответственность** за сохранность документов, денег, валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных в номере Гостиницы (ст.925 ГК РФ). Указанное имущество должно сдаваться лицом, проживающим в Гостинице, на хранение в индивидуальные сейфы, находящиеся в службе размещения Гостиницы либо пользоваться сейфами, установленными в номерах соответствующих категорий.

4.8 Лицо, проживающее в Гостинице, обнаружившее утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязано без промедления заявить об этом Исполнителю.

4.9 В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель обязан уведомить об этом владельца посредством телефонной связи по номеру телефона, указанному лицом, проживающим в Гостинице, в **Анжете потребителя (постояльца)**, либо иным доступным

способом. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, Исполнитель помещает забытую вещь в камеру хранения.

4.10 Забытые вещи хранятся в Гостинице в течение одного месяца со дня их обнаружения. Для отдельных категорий предметов (ценные вещи, продукты, скоропортящиеся товары и т. п.) сроки хранения могут отличаться. Точные сроки для каждой категории указаны в *Инструкции о хранении забытых (утерянных) вещей* (с указанной Инструкцией потребитель имеет право ознакомиться в службе размещения Гостиницы).

4.11 Лицо, проживающее в Гостинице, в том числе, его гости, обязаны:

- соблюдать настоящие Правила, в том числе, правила проживания в Гостинице;
- соблюдать Правила противопожарной безопасности в Гостинице;
- соблюдать Положение об общих условиях пользования помещениями гостиницы «Урал»;
- соблюдать Правил проживания гостей с домашними животными в гостинице «Урал»;
- соблюдать правила парковки для гостей отеля «Урал» - охраняемой круглосуточной парковки (автостоянки) и неохраняемой платной парковки, регламентированных внутренними локальными документами ООО «ПЕРМТУРИСТ»;
- соблюдать иные правила, инструкции, установленные Исполнителем и находящиеся для ознакомления в доступных местах, в том числе, на сайте **www.hotel-ural.com**;
- оплатить все услуги, которые ему были предоставлены, если иное не предусмотрено договором с Заказчиком;
- оплатить ущерб, причинённый средству размещения (Гостинице), если иное не предусмотрено договором с Заказчиком;
- соблюдать запрет на курение в Гостинице (за исключением специально отведенных для этого мест). Оплатить штраф за курение в гостиничном номере или в иных помещениях гостиницы «Урал» (за исключением специально отведённых мест) – данный штраф рассматривается как мера гражданско-правовой ответственности за неисполнение Потребителем обязательств перед Гостиницей (Исполнителем): **размер штрафа определяется суточной стоимостью гостиничного номера**, в котором находился курительщик в момент курения; **размер штрафа за курение в иных помещениях** Гостиницы составляет 1 500 (одна тысяча пятьсот) рублей. Указанные суммы штрафа компенсируют затраты Гостиницы по уборке задымленного помещения (ликвидация воздействия табачного дыма на помещение), а также побуждают курительщиков к соблюдению установленного федеральным законодательством запрета на курение в гостиницах;
- соблюдать правила общественного поведения (нормы приличия), не нарушать тишину и покой других лиц, согласно условиям Закона Пермского края «Об административных правонарушениях в Пермском крае» (в будни — с 22:00 до 7:00, в выходные и праздничные дни — с 22:00 до 9:00);
- выполнять просьбы / требования сотрудников Гостиницы, если они связаны с необходимостью соблюдения правил пребывания в Гостинице (настоящих Правил; правил проживания в гостинице, Правил противопожарной безопасности, общих условий пользования помещениями Гостиницы);
- соблюдать заявленные (согласованные) сроки проживания в Гостинице, в том числе, согласно информации, которая содержится в Договоре (с учётом **Анкеты потребителя (постояльца)**);
- соблюдать «время заезда» в Гостиницу и «расчётный час» при выезде из Гостиницы;
- сдавать на хранение в службу размещения Гостиницы документы, ценные бумаги, деньги, валютные ценности и иные драгоценные вещи.

4.12. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы (Исполнителя) лицом, проживающим в Гостинице, причиненный ущерб подлежит возмещению данным лицом в полном объеме согласно действующему законодательству Российской Федерации и локальным нормативным актам Исполнителя (приказы генерального директора

Исполнителя), и, кроме того, лицо, проживающее в Гостинице, несёт ответственность и за иные нарушения.

4.13. При уборке номеров мусором считается все, что находится в урне (корзине для бумаг) и непосредственно рядом с ней на полу, и подлежит утилизации, без предъявления претензий Гостинице.

4.14. В случае нарушения лицом, проживающим в Гостинице, правил проживания в Гостинице, а также иных правил и инструкций, указанных в п.4.11. данных Правил (курение; грубое поведение; нетрезвое состояние, сопровождающиеся действиями, нарушающими нормы приличия, наличие задолженности по оплате услуг Исполнителя и т.п.), Исполнитель **вправе выселить (выдворить)** нарушителя из Гостиницы в порядке, установленном законодательством РФ, без возмещения стоимости ранее оплаченных гостиничных услуг, а также взыскать с потребителя штраф в оговоренных размерах. Исполнитель **вправе привлекать** органы полиции для воздействия на нарушителя.

4.15. Потребитель (постоялец) при наступлении расчётного часа конечной даты пребывания в Гостинице может быть переселён по требованию Исполнителя в другой гостиничный номер или выселен из Гостиницы ввиду наличия иной брони на гостиничный номер, в который был оформлен потребитель (постоялец), исходя из ранее согласованной информации о сроке проживания, которая содержится в Договоре / заявке (с учётом **Анкеты потребителя (постояльца)**). В случае необходимости Исполнитель производит соответствующий перерасчёт за гостиничные услуги.

5. Правила проживания в гостинице. Пользование прилегающей территорией.

5.1. Потребитель должен ежедневно производить расчет за проживание, телефонные переговоры, услуги прачечной.

5.2. Потребитель должен соблюдать Правила предоставления гостиничных услуг в Гостинице, общие условия пользования помещениями Гостиницы, правила проживания в Гостинице, правила противопожарной безопасности. Поскольку указанные документы (правила) находятся в свободном доступе (в частности, на сайте Гостиницы; на стойке размещения) считается, что потребитель с ними ознакомлен должным образом.

5.3. Курение в гостиничных номерах и других помещениях гостиницы **категорически запрещено** (за исключением специально отведенных мест).

5.4. Потребитель должен выписывать разовый пропуск для своих посетителей с 08:00 до 23:00 час., а после 23:00 час. - гостевую карту.

5.5. Потребителю желательно громоздкие вещи сдавать в камеру хранения, драгоценности – в сейфы, которые находятся в службе бронирования и размещения Гостиницы, а также в номерах соответствующих категорий.

Запрещается оставлять без личного присмотра ценные и иные вещи в общественных зонах гостиницы (холлы, коридоры, лестничные клетки и т.п.): за данные вещи Исполнитель ответственность не несёт.

5.6. Перед выходом из гостиничного номера Потребитель должен убедиться в том, что закрыты краны, окна, двери, выключен электрический свет.

5.7. Потребитель и /или его гости должны бережно относиться к оборудованию, мебели, имуществу Исполнителя, а также третьих лиц, чьё имущество находится в Гостинице.

5.8. Потребитель и/или его гости должны соблюдать тишину (не нарушать покой других лиц) и быть взаимно вежливым. Особые требования касаются воздержания от совершения в ночное время действий, нарушающих тишину и покой других постояльцев (**примечание:** ночным временем для целей настоящего пункта признается время с 22.00 до 7.00 следующего дня по местному времени в рабочие дни, с 22.00 до 9.00 следующего дня по местному времени в выходные и нерабочие праздничные дни).

5.9. Потребитель и/или его гости должны соблюдать указания сотрудников службы по режиму Гостиницы, в том числе, в части реализации права на доступ в помещения Гостиницы. Потребитель и/или его гости также должны соблюдать правила поведения в Гостинице, выраженных в устных распоряжениях работников Гостиницы, в письменных объявлениях, в сообщениях с системами речевой и визуальной коммуникации, в знаках

(табличках). В случае дистанционного заказа еды (товаров), которые доставляются курьерскими службами (курьерами), Потребитель и/или его гости должны получать свой заказ в центральном холле на первом этаже корпус лит.В, или в лифтовой холле первого этажа корпус лит.А.А1 (доступ курьеров на этажи гостиницы **не допускается**).

5.10. Потребителю в целях собственной, а также имущественной безопасности, недопущения вреда Гостинице и третьим лицам, запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц и не передавать им ключ от номера;
- хранить в гостиничном номере и в других помещениях гостиницы «Урал» громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие (за исключением камеры хранения, где разрешено хранить громоздкие вещи, при наличии свободного места);
- пользоваться электронагревательными приборами в гостиничном номере, а также в иных помещениях Гостиницы, за исключением специально оборудованных мест.
- в целях соблюдения пожарной безопасности, пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;
- предоставлять в номере услуги населению. Номер предназначен только для проживания;
- приносить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан опасные предметы, газовые баллоны;
- использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.) в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории;
- содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны, за исключением собак-поводырей, если иное не оговорено Исполнителем (номера, предназначенные для проживания с домашними животными);
- выносить из помещений объектов общественного питания посуду, столовые предметы, продукты питания и напитки, если это прямо не было разрешено администрацией объекта общественного питания;
- выбрасывать мусор и иные предметы из окон и балконов;
- чистить лыжи и спортивный инвентарь в номерах и в не отведенных для данных целей местах;
- изменять интерьер Гостиницы, переставлять и выносить предметы мебели, интерьера, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы из номера;
- находиться в служебных помещениях Гостиницы без разрешения работников 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;
- спать в местах общего пользования (на диванах, креслах, полу);
- использовать открытый огонь (свечи, бенгальские огни, фейерверки, петарды, газовые горелки);
- перекрывать дренажное отверстие в полу душа во время работы душевого смесителя и отверстие раковины при бесконтрольном потоке воды;
- оставлять включенные смесители без присмотра;
- производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Гостиницы;
- проводить без согласования с администрацией Гостиницы массовые мероприятия в здании Гостиницы, обучающие семинары;
- использовать места общего пользования Гостиницы в качестве «мобильного офиса»;
- выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей. В период тишины и покоя пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и


О.Ю. Земцова

другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других потребителей;

- совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц;

- выходить без обуви на балконы;

- гулять в обнажённом и/ли непристойном (грязном) виде по помещениям Гостиницы;

- 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;

- оставлять в гостиничном номере и в других помещениях вещества биологического происхождения (на матрасе, на постельном белье, на ковровом покрытии, на полу, на мебели). При обнаружении таких следов постоялец обязан незамедлительно сообщить об этом администратору Гостиницы и объяснить ситуацию.

5.11. Постояльцы обязаны бережно относиться к имуществу Исполнителя, соблюдать санитарные нормы и не допускать действий, ведущих к загрязнению гостиничного номера и других помещений Гостиницы, порче или утрате имущества Исполнителя.

При выявлении в гостиничном номере или других помещениях Гостиницы биологических следов с запахом кетоновых тел, зловонным запахом, Исполнитель вправе потребовать от Постояльца возмещения расходов (убытков). В состав расходов (убытков) Исполнителя включаются: стоимость дополнительной уборки (с указанием тарифа за час/номер), химическая чистка или замена загрязнённых предметов (матрас, постельное бельё, ковровое покрытие и т.д.), а также упущенная выгода — доход, который Исполнитель не получил за период простоя номера, вызванного санитарной обработкой помещения (простой гостиничного номера на период уборки и устранения запаха определяется по базовому тарифу за данный номер из расчёта за двое суток).

Размер расходов подтверждается сметой, составленной Исполнителем, и актами выполненных работ (если привлекалась сторонняя клининговая компания). Указанные расходы (убытки) постоялец обязан возместить до выезда из Гостиницы или постоялец должен гарантировать возмещение в разумный срок (в противном случае взыскание осуществляется в судебном порядке)

5.12. Запрещается доступ и пребывание в Гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, в грязной рабочей одежде и обуви, в пляжной одежде, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителям с животными без предварительного согласования с администрацией Гостиницы;

5.13. Потребитель должен соблюдать иные условия и ограничения, установленные данными Правилами.

5.14. При выезде из Гостиницы Потребитель должен сдать ключ от номера администратору отдела размещения, а также произвести полный расчёт за предоставленные услуги.

5.15. Заселение и проживание в Гостинице осуществляется на основании «Правил предоставления гостиничных услуг в гостинице «Урал», с учётом Общих условий пользования помещениями гостиницы «Урал».

5.16. В целях безопасности и сохранности имущества гостей в здании Гостиницы «Урал» в общественных местах (за исключением гостиничных номеров и туалетных кабин) используется система видеонаблюдения (допускается аудиоконтроль).

5.17. Территория Гостиницы определяется правоустанавливающими документами. На территории внутреннего (огороженного) двора Гостиницы **организована платная автостоянка**, на которой размещаемый автотранспорт находится под ответственным хранением Гостиницы, при условии оплаты за услугу автостоянки по тарифу Гостиницы и внесения информации об автотранспорте в журнал автостоянки Поста №3. Со стороны центрального фасада Гостиницы организована парковочная зона, в которой автотранспорт размещается на условиях локального акта Гостиницы, за плату, без несения Гостиницей ответственности за обеспечение сохранности автотранспорта.

5.17.1. Постояльцы, гости обязаны соблюдать правила пребывания на территории Гостиницы с тем условием, чтобы не причинять вред интересам Гостиницы и третьих лиц (не допускается порча имущества, замусоривание; курение в неустановленном месте; ведение несогласованных с Гостиницей работ и прочее).

5.18. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители (Законные представители) или иные сопровождающие лица.

6. Ответственность Исполнителя и Потребителя

6.1. Исполнитель обеспечивает качество обслуживания, надлежащее санитарно-техническое состояние всех помещений Гостиницы. В случае, если те или иные услуги в интересах потребителя оказывают третьи лица, то Исполнитель несёт полную ответственность перед потребителем за качество данных услуг, если потребитель (заказчик) оплачивал эти услуги непосредственно Исполнителю. Сведения о третьих лицах, которые оказывают в Гостинице платные услуги, содержатся в доступном месте на стойке размещения (ресепшн).

6.2. Отказ потребителя (заказчика) от части оплаченных или подлежащих оплате услуг в период проживания в Гостинице не по вине Исполнителя или третьего лица, оказывающего данные услуги, не является основанием требовать от Исполнителя возврата произведённой оплаты /перерасчёта, а также не может служить поводом для неоплаты данных услуг.

В случае, если потребитель (заказчик) не воспользовался услугой общественного питания, входящей в тариф проживания, по причинам не связанным с действиями Исполнителя или третьего лица, оказывающего данные услуги, то это также не является основанием для неоплаты гостиничных услуг или быть поводом для требования возврата предоплаты /перерасчёта.

6.3. Благоустройство земельного участка Гостиницы обеспечивается Исполнителем сообразно погодным (климатическим) условиям.

6.4. Исполнитель в соответствии с Законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу лица, проживающего в Гостинице, вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

6.5. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы лицом, проживающим в Гостинице, причиненный ущерб подлежит возмещению данным лицом в полном объеме согласно действующему законодательству Российской Федерации и локальным актам Исполнителя (приказы генерального директора Исполнителя). Кроме того, лицо, проживающее в Гостинице, несёт ответственность и за иные нарушения (нарушение общественного порядка; нарушение запрета курения и т.п.).

6.6. В случае нарушения Потребителем или его гостем настоящих Правил, правил проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности в Гостинице, Исполнитель вправе выселить нарушителя из Гостиницы (выдворить из Гостиницы) без возмещения стоимости оплаченных гостиничных услуг. По факту несоблюдения Потребителем настоящих Правил составляется **Акт о нарушении обязательств** (в случае, если Потребитель отказывается расписываться на данном Акте, то указанный Акт признаётся действительным при наличии подписей работников Исполнителя, присутствующих при составлении Акта, если в судебном порядке мотивы отказа Потребителя от подписания Акта были признаны необоснованными).

6.7. Договором оказания гостиничных услуг может определяться иной порядок ответственности.

6.8. Книга отзывов и предложений находится в службе бронирования и размещения (отдел размещения) и выдается по первому требованию лица, проживающего в Гостинице (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).

6.9. Споры, связанные с качеством оказания гостиничных услуг, разрешаются путём переговоров либо в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ (мировой суд, суд общей юрисдикции или арбитражный суд по месту нахождения ООО

«ПЕРМТУРИСТ» (договорная подсудность)). В любом случае обо всех недостатках, касающихся качества оказываемых гостиничных услуг, потребитель (заказчик) должен заявлять Исполнителю **немедленно** в процессе оказания данных услуг в целях обеспечения проверки объективности доводов претензии.

6.10. Споры, связанные с возмещением ущерба ООО «ПЕРМТУРИСТ» (порча имущества, неоплата оказанных услуг и т.п.), разрешаются путём переговоров либо в судебном порядке в мировом суде, суде общей юрисдикции или арбитражном суде по месту нахождения ООО «ПЕРМТУРИСТ» (договорная подсудность).

6.11. Споры, связанные с требованием ООО «ПЕРМТУРИСТ» оплатить штраф за курение в гостиничных номерах или в иных помещениях гостиницы «Урал», разрешаются путём переговоров либо в судебном порядке в мировом суде, суде общей юрисдикции или арбитражном суде по месту нахождения ООО «ПЕРМТУРИСТ» (договорная подсудность).

7. Заключительные положения

7.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента утверждения генеральным директором ООО «ПЕРМТУРИСТ».

7.2. В части вопросов, не урегулированных данными Правилами, надлежит руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации, локальными актами ООО «ПЕРМТУРИСТ» и/или договором на оказание гостиничных услуг.

7.3. В целях соблюдения паритета интересов, исключения ситуаций, связанных с отрицанием свершившихся фактов, касающихся исполнения обязательств по договору оказания гостиничных услуг, и руководствуясь принципом добросовестности, потребитель (заказчик), вступая в договорные отношения с Исполнителем, соглашается с тем, что если на каком-либо юридически значимом документе, составленном в связи с отношениями по оказанию гостиничных услуг (заявка на бронирование; договор, доп. соглашение; любые акты; претензии; расчёты и др.), будет выявлена неразборчивая подпись или же подпись будет проставлена неуполномоченным (неустановленным лицом), то наличие на искомом документе оттиска печати заявляющей стороны будет достаточным подтверждением соответствующего факта: корректировка сроков; изменение цены; изменение иных условий, в соответствии с которыми Исполнитель оказывает гостиничные услуги и т.д. Стороны признают, что отсутствие расшифровки подписи или неразборчивость подписи на юридически значимом документе само по себе не порочит ни полномочия представителя совершать действия (подтверждать условия), зафиксированные в документе, ни значение документа как доказательства.

* В случае, когда законом допускается вступление в брак до достижения восемнадцати лет, гражданин, не достигший восемнадцатилетнего возраста, приобретает дееспособность в полном объёме со времени вступления в брак.

В этом случае п.п. 2.1, 2.10., 2.11., 2.12. настоящих Правил применяются с учётом вышеизложенного положения.