



Утверждены  
приказом АО «Гостиница «Иваново»  
от 13.08.2021 №116

**Вводятся в действие с 13.08 2021 года**

**ПРАВИЛА  
ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «ИВАНОВО»  
АО «ГОСТИНИЦА «ИВАНОВО».**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Постановлением РФ № 1853 от 18.11.2020 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ», Постановлением РФ № 713 от 17.07.1995, в ред. от 25.05.2017 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ» и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в АО «Гостиница «Иваново».

1.2. Настоящие Правила, а также информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы), а также на официальном сайте Гостиницы <http://www.hotel-ivanovo.ru>. в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Настоящие правила, а также правила пожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами, имеются в каждом гостиничном номере (папка Гостя (потребителя)).

1.3. Основные понятия, используемые в настоящих правилах:

«гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами проживания в гостинице «Иваново» АО «Гостиница «Иваново»;

«гостиница «Иваново» - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги, (далее – гостиница);

«цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

«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;

«исполнитель» - акционерное общество «Гостиница «Иваново» (АО «Гостиница «Иваново»), ОГРН 10937020318958, дата регистрации: 24.12.2009, регистрирующий орган: Инспекция ФНС по г. Иваново, юридический (фактический) адрес: 153002, город Иваново, ул. Карла Маркса, дом № 46, тел. +7(4932) 37-65-45;

«заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя;

«бронирование» - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице

заказчиком (потребителем);

«расчетный час» - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

1.4. Гостиница «Иваново» предназначена для оказания гостиничных услуг по временному проживанию потребителей, использующих услуги исключительно для личных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Срок проживания согласовывается с администрацией гостиницы.

1.5. Режим работы гостиницы «Иваново» - круглосуточный.

Режим работы предприятий общественного питания и торговли, расположенных в гостинице, установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения потребителей в установленном законодательством РФ порядке (в месте оказания услуги).

## 2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ.

2.1. В гостинице применяются следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня (12 часов по местному времени), следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа (17 часов по местному времени), установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.2. Бронирование номеров осуществляется путем принятия заявки от потребителей с помощью телефонной: +7(4932)37-65-45, факсимильной: +7(4932)37-40-24, электронной связи: [reception@hotel-ivanovo.ru](mailto:reception@hotel-ivanovo.ru), с официального сайта отеля: [www.hotel-ivanovo.ru](http://www.hotel-ivanovo.ru) или через агентов, с которыми у гостиницы имеются договорные отношения. В заявке на бронирование номеров указывается: количество и фамилии потребителей; дата и время заезда, предполагаемого выезда; количество и категории номеров; вид оплаты; реквизиты предприятия; гарантии оплаты проживания и оплаты неустойки в случае простоя номера. Плата за услуги бронирования номера не взимается.

2.3. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) подтверждения бронирования, содержащего: Ф.И.О. гостя, срок проживания в гостинице, категорию заказанного номера, его стоимость. Исполнитель подтверждает (или не подтверждает, в случае отсутствия свободных номеров) бронирование тем же способом, каким потребитель (заказчик) осуществил заявку на бронирование.

2.4. Администрация гостиницы вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

2.5. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку с обязательным уведомлением ответственного работника в письменной или устной форме без применения к нему каких либо санкций в срок за одни сутки до даты заезда (т.е. до 12:00 дня, предшествующего дню запланированного заезда).

## 3. ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ И ОПЛАТА УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ.

3.1. Договор на предоставление гостиничных услуг заключается при

предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- д) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- е) 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;
- ж) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- и) вида на жительство лица без гражданства.

В случае спорных вопросов, касающихся документов, удостоверяющих личность, поселение производится после согласования с Управлением по вопросам миграции УМВД России по Ивановской области.

3.2. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

3.3. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

3.4. Заселение в Гостиницу несовершеннолетних лиц, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица, при условии предоставления таким сопровождающим лицом согласия законных представителей (одного из них), а также на основании свидетельств о рождении данных несовершеннолетних лиц.

3.5. Заселение в Гостиницу несовершеннолетних лиц, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность данных несовершеннолетних лиц, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

3.6. При оформлении проживания исполнитель осуществляет регистрацию потребителя и выдает ему ключ, обеспечивающий доступ в номер на период проживания. Вместе с ключом от номера гость получает карту гостя, которую необходимо предъявлять охране при входе в гостиницу.

3.7. При заселении потребитель заполняет регистрационную карту, чем подтверждает достоверность сведений о себе. Потребитель обязан ознакомиться с Правилами проживания в гостинице «Иваново», Правилами пожарной безопасности, Положением о забытых вещах, а также с Положением об обработке и защите персональных данных клиентов, проживающих в гостинице» и подтвердить данный факт своей подписью в регистрационной карте.

3.8. На основании Федеральных законов «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» № 149-ФЗ от 27.07.2006, «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006 и Положением об обработке и защите персональных данных клиентов, проживающих в гостинице от 28.06.2013, потребитель своей подписью в регистрационной карте дает согласие гостинице на обработку персональных данных. Персональные данные могут передаваться только работникам гостиницы, ответственным за предоставление гостиничных услуг, исключительно в целях исполнения данного договора, либо могут быть переданы сотрудникам УФМС в рамках действующего законодательства. При обработке персональных данных потребителя исполнитель обязуется принимать все необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения персональных данных, а также иных неправомерных действий.

3.9. Оплата услуг может производиться за наличный расчет, кредитными картами или по безналичному расчету, согласно утвержденному прейскуранту, действующему на дату заезда.

3.10. С согласия Потребителя (заказчика) оплата номера производится при заключении договора в полном объеме (авансовый платеж в размере цены номера как минимум за первые сутки проживания). При безналичном расчете производится 100% предоплата на момент заезда. В исключительных случаях поселение производится при наличии гарантийного письма или платежного поручения с отметкой банка.

3.11. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за полные сутки.

3.12. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые в гостинице, осуществляется по ценам, установленным прейскурантом, утвержденным генеральным директором гостиницы.

3.13. Командированные граждане для получения Акта выполненных работ независимо от формы оплаты за проживание (наличный или безналичный расчет) при поселении в Отель обязаны предъявить доверенность от работодателя.

3.14. При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает кассовый чек и счет на проживание, подписанный потребителем и портье гостиницы, подтверждающий заключение договора на оказание услуг, в котором содержится:  
наименование гостиницы, сведения о государственной регистрации;  
сведения о потребителе (заказчике);  
сведения о предоставляемом номере (месте в номере);  
цена номера (места в номере);  
период проживания в гостинице.

3.15. При предварительном бронировании, расчетным часом всегда является 12:00 и взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки, что гарантирует Гостю наличие номера с 14:00 даты заезда, указанной в подтверждении бронирования, до 12:00 даты выезда, при любом времени заезда.

3.16. Время поселения в гостинице – 14:00.

3.17. При предварительном бронировании с гарантированным ранним заездом (с 00:00 до 14:00) Гость оплачивает дополнительно 100% стоимости номера на день заселения.

3.18. При предварительном бронировании и гарантированным поздним заездом (после 17:00) Гость обязан предоставить гарантию бронирования в виде 100% предоплаты за первые сутки проживания. Гарантия может быть предоставлена одним из следующих способов:

- внесением депозита (наличный, безналичный расчет, оплата по ссылке);
- предоставлением информации о своей кредитной карте.

3.19. При предварительном гарантированном позднем выезде до 18:00 Гость оплачивает 50% от стоимости номера в сутки.

3.20. При предварительном гарантированном позднем выезде до 23:59 Гость оплачивает 100% от стоимости номера в сутки.

3.21. При заезде без предварительного бронирования:

- ранний заезд без оплаты возможен при наличии свободных номеров;
- продление номера после первых суток проживания возможно согласно действующего на время заезда прейскуранта.

3.22. Гости от стойки, спортивные и творческие коллективы, детские группы, прочие группы и индивидуальные Гости, а также постоянные Гости гостиницы поселяются по условиям, которые согласованы руководством гостиницы.

3.23. При необходимости продления проживания в гостинице, потребитель обязан обратиться на стойку Ресепшн за 2 часа до расчетного часа и произвести оплату. Продление проживания возможно при наличии свободных номеров.

3.24. При досрочном выезде потребителя расчет производится за фактическое время проживания. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания возвращается потребителю. За первые сутки проживания деньги потребителю не возвращаются.

3.25. Информация о действующих ценах на номера гостиницы размещается на сайте гостиницы: [www.hotel-ivanovo.ru](http://www.hotel-ivanovo.ru) и стойке приема и размещения.

3.26. Различают следующие категории номеров:

Супериор - номер, состоящий из двух жилых комнат с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек;

Стандарт - номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек;

Эконом бюджет - номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек;

Эконом – номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз, либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего 6 м.

3.27. Допускается проживание в многоместных номерах одного лица при условии полной оплаты стоимости номера.

3.28. В случае отказа Гостя от размещения в день заезда возврат полной суммы производится, если Гость подошел к стойке Ресепшн в течение 30 минут после поселения и не воспользовался номером.

Если Гость не воспользовался номером и подошел к стойке Ресепшн с целью отказа от номера от 30 минут до 1 часа после поселения, возврат суммы, внесенной за проживание, производится с удержанием 20% от стоимости номера в сутки.

Если Гость воспользовался номером и подошел к стойке Ресепшн с целью отказа от номера позднее 1 часа после поселения - возврат оплаты за первые сутки

проживания не производится.

3.29. Условия размещения детей в гостинице:

- дети с 0 до 6 лет (включительно) размещаются вместе с родителями бесплатно без предоставления дополнительного спального места. Детская кроватка предоставляется бесплатно по запросу. Организация дополнительного спального места тарифицируется согласно прейскуранту, утвержденному генеральным директором.

- дети с 7 до 13 лет (включительно) размещаются вместе с родителями бесплатно без предоставления дополнительного спального места. Организация дополнительного спального места тарифицируется согласно прейскуранту, утвержденному генеральным директором.

- дети с 14 лет размещаются по полным действующим тарифам гостиницы на момент бронирования номера. Организация дополнительного спального места тарифицируется согласно прейскуранту, утвержденному генеральным директором.

3.30. Стоимость дополнительного места по тарифу «Без завтрака» составляет 350 рублей в сутки, по тарифу «С завтраком» - 600 рублей в сутки.

3.31. При предоставлении континентального завтрака стоимость завтрака может быть включена в стоимость проживания. При бронировании тарифа «Без завтрака», завтрак может быть приобретен за дополнительную плату.

#### 4. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ГОСТИНИЦЫ.

4.1. Исполнитель предоставляет потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- проживание в номере;
- пользование всем оснащением номера, согласно категории номера;
- услуги питания (при выборе соответствующего тарифа)
- ежедневная уборка номера;
- смена постельного белья не реже одного раза в пять дней, в номерах Супериор - один раз в три дня;
- смена полотенец не реже одного раза в три дня, в номерах Супериор – ежедневно;
- туалетные принадлежности (гель для душа, мыло, шампунь, одноразовые тапочки и др.) в зависимости от категории номера;
- предоставление утюга и гладильной доски, комнаты для хранения багажа;
- пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телефизор, кондиционер, холодильник, фен);
- поднос багажа по просьбе Гостя;
- пользование беспроводным интернетом (Wi-Fi);
- кабельное телевидение;
- парковочное место для автотранспорта на гостевой парковке, оборудованное камерами видеонаблюдения;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды;
- пользование кулером с питьевой водой;
- хранение ценностей в сейфе на стойке Ресепшн;
- информационные услуги по городу;
- вызов такси.

4.2. В гостинице предоставляются следующие услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:

- услуги питания (завтрак, обед, ужин);

- аренда конференц-зала и оборудования для него;
- услуги по стирке и глажению белья для Гостей;
- киоск с сувенирной продукцией;
- услуги торгового автомата по продаже кофе и продуктов (чипсы, вода, снеки и пр.);
- услуги по продаже сопутствующих товаров (одноразовых махровых тапочек с логотипом гостиницы, бритвенного и швейного наборов, шампуня, геля и др.);
- бизнес услуги (ксерокопирование, распечатка документов, прием и отправка факса).

## 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ (ПОТРЕБИТЕЛЕЙ) ГОСТИНИЦЫ.

5.1. Гости вправе пользоваться всеми услугами гостиницы. Получать полную и достоверную информацию о часах работы, стоимости и перечне оказываемых услуг, производить предварительный заказ услуг.

5.2. Обращаться к сотрудникам «Службы приема и размещения» по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно предъявлять претензии по качеству оказанных услуг.

5.3. Для обеспечения безопасности потребителей вход в гостиницу осуществляется по карте гостя. Карта гостя является пропуском в гостиницу.

5.4. Потребители в гостинице должны бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы, соблюдать чистоту и установленный порядок. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы, потребители возмещают стоимость нанесенного ущерба в соответствии с действующим законодательством, по утвержденному в гостинице прейскуранту на испорченное имущество.

5.5. При выезде из гостиницы потребитель должен произвести полный расчет за все предоставленные ему услуги, уведомить исполнителя о своем выезде и сдать ключи от номера портье службы приема и размещения.

5.6. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением личных номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

5.7. Гладильная комната находится на 2 этаже гостиницы. Использование утюга в номере запрещается.

5.8. Потребители в гостинице обязаны:

- соблюдать установленные в АО «Гостиница «Иваново» Правила проживания;
- строго соблюдать Правила пожарной безопасности;
- при уходе из номера закрывать водозaborные краны, окна, выключать свет, телевизор;
- не оставлять номер открытym, а личные вещи без присмотра;
- при уходе из номера закрывать номер и сдавать ключ от номера портье;
- не беспокоить других потребителей в гостинице, соблюдать тишину и общественный порядок в номере и гостинице;
- соблюдать чистоту в номере и гостинице;
- в случае возгорания в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику гостиницы;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные гостиницей услуги;
- хранить в гостиничном номере только вещи, необходимые для проживания.
- соблюдать правила противоэпидемических/профилактических мероприятий по предупреждению заноса и распространению новой коронавирусной инфекции (COVID-2019) рекомендованных Роспотребнадзором РФ (Приложение №2).

5.9. Потребителям в гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;
- уносить из гостиницы ключи от номера;
- проживать в номере с домашними животными и птицами допускается только по

- согласованию с руководством гостиницы (Раздел. 6 Правил проживания);
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
  - использовать в номере электронагревательные приборы (кипятильники, электроплитки);
  - переставлять мебель в номере;
  - распивать спиртные напитки;
  - курить в номере, холлах и коридорах гостиницы (Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»). На территории гостиницы для курения есть специально отведенные места. При установлении фактов курения в номере гостиницы потребитель обязан возместить расходы гостиницы по уборке и очистке помещения от табачного дыма и последствий потребления табака в размере 1500 (Одна тысяча пятьсот) рублей;
  - умышленно загрязнять территорию гостиницы.

5.10. В случае нарушения настоящих Правил, а также покоя других потребителей, граждане подлежат выселению.

## 6. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ ГОСТИЯ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ В ГОСТИНИЦЕ.

6.1. Размещение в гостинице собак бойцовских пород и диких животных запрещено.

6.2. Размещение в гостинице, допускается только при наличии у владельца животного: паспорта и справки от ветеринарного врача о состоянии питомца и отметками обо всех прививках. Справка должна быть выдана не более чем за неделю до предполагаемого заезда. Гость должен предъявить справку при поселении;

6.3. При поселении в гостиницу с животным, Гость ознакамливается под роспись с «Правилами проживания с домашними животными» (Приложение 3);

6.4. Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима и тишины в номере, на территории гостиницы;

6.5. На общественных территориях (коридоры и холлы), а также на парковке животное должно находиться в наморднике и на поводке, специальной сумке-переноске. Животное менее 2-х кг владельцам необходимо переносить на руках;

6.6. Гость обязан привезти с собой специальную подстилку для животных. Спать на кровати и мягкой мебели животным запрещается;

6.7. Для размещения мелких животных необходимо наличие клетки или сумки, специального контейнера или туалета;

6.8. Уборка номера проводится при отсутствии животного или при нахождении животного в клетке или переноске (закрытой) в присутствии хозяина;

6.9. Запрещается оставлять животное в номере без присмотра владельца;

6.10. Запрещается кормить животное из посуды гостиницы. Для кормления домашнего животного Гость должен иметь специальную посуду;

6.11. Запрещается мыть животное в душевых кабинах номера, использовать для вытирания полотенца и постельное белье, принадлежащие гостинице;

6.12. Запрещается оставлять животное на территории гостиницы и на улице без присмотра;

6.13. Причиненный ущерб имуществу гостиницы владелец животного оплачивает, согласно прейскуранту порчи имущества.

## 7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ.

7.1. Исполнитель оставляет за собой право:

- не предоставлять гостиничные услуги лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или под действием психотропных препаратов;
- при грубом нарушении потребителем настоящих Правил, исполнитель имеет право составить акт по данному нарушению и, в случае необходимости, пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств;
- досрочно выселить потребителя, если последний злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка;
- посещать номер без согласования с потребителем в случае задымления, затопления, а также в случае нарушения потребителем настоящих Правил, общественного порядка и порядка пользования бытовыми приборами;
- в случае истечения срока проживания потребителя в гостинице и его отсутствии по месту проживания более 12 часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей потребителя, создав комиссию и сделав опись имущества. Ценные вещи (деньги, драгоценности, ценные бумаги) помещаются на хранение в сейф, прочее имущество – в комнату для хранения багажа.

#### 7.2. Исполнитель обязан:

- своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять потребителям оплаченные услуги;
- информировать потребителей о предоставляемых основных и дополнительных услугах гостиницы, форме и порядке их оплаты;
- обеспечивать полное соответствие предоставляемых услуг гостиницы санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- обеспечивать конфиденциальность информации о потребителях гостиницы;
- сопровождать маломобильные группы населения, в т.ч. инвалидов, до места оказания услуги;
- своевременно реагировать на просьбы потребителей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах гостиницы в кратчайшие сроки. В случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, исполнитель предлагает потребителю другой номер, но не ниже оплаченной категории;
- в случае обнаружения забытых потребителем вещей исполнитель незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Исполнитель хранит забытую потребителем вещь в течение 6 месяцев (с момента обнаружения). Ценные вещи, деньги хранятся до 1 года.

7.3. Исполнитель не несет ответственности за работу городских коммунальных служб (отключение света, воды, тепла и прочее). В случае возникновения подобных ситуаций исполнитель всегда готов решить проблему в пользу потребителя.

7.4. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей потребителя, внесенных в гостиницу, за исключением денег, валюты, ценных бумаг и драгоценностей. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом исполнителю. В противном случае исполнитель освобождается от ответственности за сохранность вещей (ст. 925 ГК РФ).

7.5. С ведома исполнителя и по просьбе потребителя в номере могут находиться посторонние лица с 8.00 до 23.00 часов при условии регистрации данного лица на основании документа удостоверяющего личность;

- в холле 1 этажа в течение 2-х часов без предъявления паспорта.

При этом исполнитель снимает с себя ответственность за возможную порчу и пропажу личных вещей. За дополнительное размещение посетителей с 23.00 до 8.00 часов взимается плата, согласно утвержденному в гостинице прейскуранту.

7.6. Исполнитель вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае

нарушения потребителем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения материального ущерба гостинице.

## 8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.

8.1. В случае возникновения спорных вопросов относительно качества обслуживания, потребитель может решить их с Руководителем службы приема и размещения или другим представителем администрации гостиницы.

8.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков, потребитель вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений». Претензия подписывается уполномоченным лицом со стороны исполнителя и потребителем с указанием своих контактных данных (телефона, почтового адреса, электронной почты) для получения ответа со стороны исполнителя.

8.3. Книга отзывов и предложений находится у портье службы приема и размещения гостиницы и выдается по первому требованию потребителя, проживающего в гостинице (кроме лиц, находящихся предположительно в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или под действием психотропных препаратов).

8.4. Исполнитель принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.

8.5. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, исполнитель и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.

Приложение № 1  
к Правилам,  
утвержденным приказом  
АО «Гостиница «Иваново»  
13.08.2021 №116

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**категорий лиц, имеющих право на получение льгот**  
**при размещении в гостинице «Иваново»**

**1. Право на внеочередное размещение в гостинице имеют:**

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы (ст. 7 Закона от 15.01.1993г. № 4301-1)
- Герои Социалистического труда, Герои труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы (ст. 5 Закона от 09.01.1997 № 5-ФЗ)
- Сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы, лицо их сопровождающее (ст. 33 Закона от 08.05.1994 № 3-ФЗ)
- Инвалиды I и II группы, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей (Указ Президента от 02.10.1992 № 1157)
- Инвалиды войны (ст. 14 Закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ)
- Участники Великой отечественной войны (ст. 15 Закона от 12.01.1995 №5-ФЗ)
- Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда» и лица, награжденные знаком «Жителю осажденного Севастополя» (ст. 18 Закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ)
- Прокурорские работники, направленные в служебные командировки (ст. 44 Закона от 17.01.1992 № 2202-1)
- Сотрудники полиции, направленные в служебную командировку, следующие к новому месту службы, по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы, нахождения в служебной командировке (ст. 46 Закона от 07.02.2011 № 3-ФЗ)
- Сотрудники органов принудительного исполнения, направленные в служебную командировку по предъявлении служебного командировочного удостоверения (ст. 21 Закона от 21.07.1997 № 118-ФЗ)
- Лицо начальствующего состава федеральной фельдъегерской связи, направленное в служебную командировку по предъявлении командировочного удостоверения (ст. 9 Закона от 17.12.1994 № 67-ФЗ)
- Сотрудники уголовно-исполнительной системы, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в командировке (ст. 36 Закона от 21.07.1993 № 5473-1)

Приложение № 2  
к Правилам,  
утвержденным приказом  
АО «Гостиница «Иваново»  
13.08.2021 №116

**ПРАВИЛА  
ПРОТИВОЭПИДЕМИЧЕСКИХ/ПРОФИЛАКТИЧЕСКИХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО  
ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ ЗАНОСА И РАСПРОСТРАНЕНИЮ НОВОЙ КОРОНАВИРУСНОЙ  
ИНФЕКЦИИ ((COVID-2019)).**

На основании указа Губернатора Ивановской области от 17.03.2020 № 23-уг «О введении на территории Ивановской области режима повышенной готовности», методических рекомендаций Роспотребнадзора по профилактике новой коронавирусной инфекции (COVID-2019) в учреждениях, осуществляющих деятельность по предоставлению мест для временного проживания (гостиницы и иные средства размещения) МР 3.1/2.1.0187-20 временно ввести в гостинице «Иваново» комплекс ограничительных и иных мероприятий, направленных на обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия населения, обязательных для исполнения всеми лицами, проживающими в гостинице:

1. Использовать средства индивидуальной защиты органов дыхания (повязки, маски, респираторы или иные изделия, их заменяющие) и рук (перчатки) на всей территории гостиницы в местах общего пользования.
2. Соблюдать социальную дистанцию 1,5-2 м от других Гостей и персонала.
3. При заезде в гостиницу провести термометрию, а также не реже 1 раза в день (термометрию проводит дежурный портье).
4. Проветривать номер не реже 1 раза в 2 часа.
5. Проинформировать дежурного портье в случае выявления у себя повышенной температуры тела, других признаков ОРВИ.

Приложение № 3  
к Правилам,  
утвержденным приказом  
АО «Гостиница «Иваново»  
13.08.2021 №116

**ПРАВИЛА  
ПРОЖИВАНИЯ ГОСТИЯ В НОМЕРЕ ГОСТИНИЦЫ «ИВАНОВО»  
С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Размещение в гостинице «Иваново», допускается только при наличии у владельца животного: паспорта и справки от ветеринарного врача о состоянии питомца и отметками обо всех прививках. Справка должна быть выдана не более чем за неделю до предполагаемого заезда. Гость должен предъявить справку при поселении.

1.2. Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима и тишины в номере, на территории гостиницы «Иваново».

1.3. На общественных территориях (коридоры и холлы), а также на парковке животное должно находиться в наморднике и на поводке. Животное менее 2- кг владельцам необходимо переносить на руках.

1.4. Гость обязан привезти с собой специальную подстилку для животных. Спать на кровати и мягкой мебели животным запрещается.

1.5. Для размещения мелких животных необходимо наличие клетки или сумки, специального контейнера или туалета.

1.6. Уборка номера проводится при отсутствии животного или при нахождении животного в клетке или переноске (закрытой) в присутствии хозяина.

**2. ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

2.1. Оставлять животное в номере без присмотра владельца.

2.2. Кормить животное из посуды гостиницы «Иваново». Для кормления домашнего животного Гость должен иметь специальную посуду.

2.3. Мыть животное в душевых кабинах номера, использовать для вытирания полотенца и постельное белье, принадлежащие гостинице «Иваново».

Оставлять животное на территории гостиницы «Иваново» и на улице без присмотра.

**3. ПОРЧА ИМУЩЕСТВА:**

3.1. Причиненный ущерб имуществу гостиницы «Иваново» владелец животного оплачивает, согласно прейскуранту порчи имущества, если ущерб не учтен в прейскуранте, владелец оплачивает штраф в размере, установленном администрацией гостиницы «Иваново».

ГОСТЬ С ПРАВИЛАМИ ОЗНАКОМЛЕН(А) \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись \_\_\_\_\_ Ф.И.О. \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » 20 \_\_\_\_ г.