**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦАХ СЕТИ**
**Wellion Hotels**

**01.03.2026 г.**

Настоящие Правила проживания и предоставления гостиничных услуг (далее – «Правила») в Гостинице, принадлежащей сети **Wellion Hotels** (далее – «Гостиница» или «Исполнитель»), разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» и являются публичной офертой, адресованной неограниченному кругу физических лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг (предложением Гостиницы заключить договор на предоставление гостиничных услуг). Оферта действительна до даты утверждения новых Правил и может быть отозвана оферентом/Гостиницей в любой момент. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 ГК РФ в случае принятия изложенных в настоящих Правилах условий и оплаты услуг, физическое лицо, осуществляющее эти действия, производит акцепт этой оферты и становится Гостем/Потребителем. Фактом, подтверждающим заключение публичного договора и согласия с настоящими Правилами со стороны Гостя, является оплата при осуществлении бронирования, акцептом (п. 3 ст. 438 ГК РФ) для Гостя также является оплата при размещении и/или подписание при размещении Регистрационной формы. Заказчик – юридическое лицо или Индивидуальный предприниматель – заинтересованный в приобретении гостиничных услуг, может приобрести гостиничные услуги Гостиницы путем подписания отдельного Договора на оказание гостиничных услуг через обращение к сотрудникам Службы приема и размещения Гостиницы.

## 1. Общие положения.

1.1. В случаях, не предусмотренными настоящими Правилами, Гостиница и Потребители гостиничных услуг руководствуются действующим законодательством РФ.

1.2. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на согласованный с Гостиницей срок. Предельный срок непрерывного проживания в Гостинице не установлен.

1.3. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.
Расчетные часы (по местному времени МСК):
- время заезда в Гостиницу (заселение в номер): 14:00

- время выезда из Гостиницы (выселение из номера): 12:00.

1.4. Настоящие Правила и информация об Исполнителе и оказываемых им услугах на русском языке размещены на официальном сайте Гостиницы, в информационной папке/стенде на стойке Службы приема и размещения Гостиницы.

1.5. Потребители Гостиницы являются субъектами персональных данных согласно ФЗ №152 от 27.07.2025 г. и, предоставляя Исполнителю свои персональные данные, подтверждают их достоверность.

1.6. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору при условии полного возмещения Потребителю убытков.

1.7. Оказание услуг размещения в Гостинице осуществляется после предъявления Гостем документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном порядке, позволяющего реализовать регистрационный учет, и внесения авансового платежа в размере полной стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Гостинице.

1.8. С целью обеспечения надлежащего порядка и безопасности в зонах общего пользования Гостиницы, а также в ресторанах Гостиницы осуществляется видеонаблюдение. Результаты видеонаблюдения могут быть предоставлены Гостиницей в государственные правоохранительные и контролирующие органы по их письменному запросу, без уведомления и получения предварительного согласия со стороны Гостя.

## 2. Основные понятия, используемые в Правилах.

В настоящих Правилах используются следующие понятия:

**Бронирование** - закрепление за Гостем номера (отдельного места в многоместном номере), на условиях, определенных заявкой Гостя (Потребителя) (далее - заявка), и подтверждение этой заявки со стороны Исполнителя и по тарифу Исполнителя;
**Время выезда** - время, установленное исполнителем для выезда Гостя;
**Время заезда** - время, установленное Исполнителем для заезда Гостя;
**Заказчик** - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги;
**Потребитель** - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
**Гость** – физическое лицо, потребитель гостиничных услуг;
**Средство размещения (Гостиница)** - имущественный комплекс, включающий в себя здание (часть здания) или строение, сооружение, помещение, участок земли, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц;
**Номер** - изолированное помещение в средстве размещения, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц;
**Услуги средства размещения** - гостиничные услуги, включающие в себя комплекс услуг по предоставлению физическим лицам мест для временного проживания в

средстве размещения, а также иные услуги по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц;
**Цена размещения** - стоимость временного проживания в номере (на отдельном месте в многоместном номере), и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых Потребителям, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену.
Состав услуг, входящих в услуги средства размещения, определяется требованиями к типу средства размещения и требованиями к присвоенной средству размещения категории, предусмотренными Положением о классификации средств размещения.
**Регистрационная карта Гостя** – документ, подтверждающий волеизъявление на присоединение к договору предоставления гостиничных услуг, порядок заключения, исполнения и прекращения которого содержатся в настоящих Правилах, а также согласие Гостя на соблюдение требований настоящих Правил. Формы Карты регистрации Гостя приведена в приложении №1 Правил и является их неотъемлемой частью.

## 3. Порядок и условия бронирования.

3.1. Бронирование номеров в Гостинице осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путем принятия заявки на бронирование от Потребителя по телефону, электронной почте и посредством иных средств связи, позволяющих установить, что заявка исходит от Потребителя. Заявка должна содержать:

- название Гостиницы
- сведения о Госте (ФИО)
- сведения о количестве и категории бронируемых номеров
- тип размещения (одноместное/двухместное и пр.)
- количество детей и их возраст (если таковые имеются)
- даты предполагаемого времени заезда и выезда
- сведения о способе и предоставлении гарантии оплаты
- перечень услуг, которые Гость обязуется оплатить.

Для бронирования через официальный сайт Гостиницы форма заявки установлена на сайте https://wellion-hotels.ru/booking.

3.2. Заявка Потребителя на бронирование номера считается подтвержденной с момента направления на электронный адрес (или через иные средства связи) Гостя письменного подтверждения бронирования от Гостиницы с указанием наименования Исполнителя, номера брони, ФИО Гостя, категории номера, даты заезда и выезда, стоимости гостиничных услуг, а также иных сведений, определяемых Исполнителем. При этом заявка должна содержать сведения о Госте в пользу которого Потребитель осуществляет бронирование. Письменное подтверждение по заявке Гостя направляется Гостиницей не позднее следующего рабочего дня с момента получения заявки от Гостя. Дата направления подтверждения бронирования является датой заключения договора. По заявкам, не подтвержденным Гостиницей, Гостиница обязательств по оказанию гостиничных услуг не несет.

3.3. Гостиница обязуется предоставить Гостю имеющийся в наличии номер, соответствующий забронированной категории. Возможность забронировать конкретный номер, принадлежащий к данной категории, Гостиница не предоставляет. Также Гостиница имеет право на замену гостиничных услуг с сохранением класса услуг по ранее оплаченной категории или с предоставлением более высокого класса без дополнительной оплаты.

3.4. Бронирование осуществляется круглосуточно, до запланированного заезда Гостя, на срок не менее суток.

3.5. Гость несет полную ответственность за последствия отступления от регламентированных форм и способов подачи заявки, за предоставление недостоверных либо неполных сведений, за невнесение авансового платежа за гостиничные услуги в оговоренные сроки, а равно за любые неопределенности при бронировании, ставшие результатом указанных действий (бездействия).

3.6. Об отмене ранее забронированных услуг проживания в Гостинице Гость сообщает тем же способом, которым было осуществлено бронирование, если иное не было предусмотрено условиями бронирования. Гость вправе аннулировать бронирование без применения к нему каких-либо штрафных санкций в сроки, указанные в бронировании либо предусмотренные договором.

3.7. Гостиница ожидает Гостя по бронированию до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае незаезда Гостя Гостиница вправе отказаться от исполнения договора.

3.8. Исполнитель обязуется забронировать номер для Гостя после осуществления полной или частичной оплаты Гостем забронированных услуг согласно условиям и в сроки, установленные выбранным тарифом.

3.9. Если Гость уведомляет об отказе от договора за сутки до заезда, Исполнитель возвращает Гостю оплаченные за гостиничные услуги средства в полном размере. В случае несвоевременного уведомления Гостем об аннуляции брони, то есть менее чем за сутки до заезда (расчетного часа), или незаезда Гостя, Гостиница взимает оплату за номер, но не более чем за сутки проживания.

3.10. Незаездом признается факт не заселения Гостя в Гостиницу до расчетного часа выезда (12:00 МСК) дня, следующего за днем запланированного заезда.

3.11. Гарантией предоставления услуг проживания в Гостинце является полная или частичная оплата Гостем забронированных услуг согласно порядку и условиям и в сроки, установленные выбранным тарифом. В случае если Гость не вносит предоплату в установленные сроки, Гость признается утратившим интерес к договору, и договор считается расторгнутым в одностороннем внесудебном порядке по инициативе Гостя.

3.12. При бронировании Заказчиком юридическим лицом или Заказчиком индивидуальным предпринимателем (корпоративные клиенты, турагентства, туроператоры, глобальные системы бронирования и т.п.), размер и сроки внесения предоплаты, сроки отмены иные условия бронирования подлежат применению согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в Правилах.

## 4. Порядок размещения в Гостинице.

4.1. Размещение в Гостинице возможно по предварительному бронированию. В случае отсутствия предварительного бронирования заселение возможно только при наличии свободных к продаже и поселению номеров.

4.2. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления Потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе (в соответствии с пунктом 18 Постановления Правительства РФ от 27.11.2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации»):

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

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

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;

- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

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

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных выше, заселение в Гостиницу Потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении Потребителем российского национального водительского удостоверения.

4.3. Заселение в Гостиницу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного п. 4.2. настоящих Правил, 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 (далее - согласие).

Заселение в Гостиницу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в п. 4.2. настоящих Правил, 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 законных представителей (одного из них (родителей)).

4.4. Заселение Гостя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким Потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- 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;

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

- разрешения на временное проживание лица без гражданства;

- вида на жительство лица без гражданства;

- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигшего 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 4.4. настоящих Правил документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигшего 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия.

4.5. Гостиница не использует в настоящее время единую биометрическую систему, многофункциональный сервис обмена информацией или мобильное приложение федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

4.6. Гостиница в обязательном порядке осуществляет регистрацию всех Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из нее, в соответствии с действующими нормативными актами РФ о регистрационном и миграционном учете, а именно в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в средстве размещения и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

Гостиница не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории Российской Федерации.

4.7. Гостиница вправе не предоставлять гостиничные услуги и отказать в заселении, если Гость отказывается предъявлять документ, удостоверяющий его личность,

оформленный в установленном порядке, также как если Гость отказывается предоставить документы, необходимые для заселения несовершеннолетних лиц.

4.8. В Гостинице разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, только при соблюдении одного из условий, перечисленных ниже:

- данные лица находятся в родственных отношениях, подтвержденных документально, а именно – ребенок с матерью, отцом, законным представителем;
- с письменного согласия законных представителей (одного из них), в том числе к указанному согласию должна быть приложена копия паспорта законного представителя, оформившего согласие.

4.9. При заселении в Гостиницу должны быть предъявлены документы на каждого Потребителя, проживающего в Номере.

4.10. Общее количество проживающих Гостей в номере не должно превышать количество мест в номере. Исключение может составлять проживание детей до 7 лет.

4.11. Приглашенные Гостем лица могут находиться в номере Гостя при наличии подтверждения о визите от самого Потребителя. Посещение возможно с 10:00 до 22:00 и при предъявлении посетителем документа, удостоверяющего личность. Посещение после 22:00 допускается только при регистрации данного лица в Службе приема и размещения Гостиницы в установленном порядке и с оплатой дополнительного или основного места согласно действующему Прейскуранту Гостиницы.

Допуск курьеров и прочих сотрудников доставки в жилую зону Гостиницы запрещен.

4.12. Льгот, предоставляемых Гостиницей при предоставлении Гостиничных услуг, нет.

## 5. Порядок оплаты Гостиничных услуг.

5.1. Цена номера и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номера, устанавливаются действующим Прейскурантом Гостиницы. Цены, установленные Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере, иных факторов и действуют в течение установленного Гостиницей периода времени.

5.2. Цена номера для каждого Потребителя устанавливается в момент бронирования согласно действующему Прейскуранту. В момент подтверждения бронирования Потребитель принимает и соглашается с ценой номера и не вправе впоследствии требовать ее изменения при размещении в Гостинице.

5.3. Оплата гостиничных услуг может быть произведена за наличный расчет в российских рублях, банковскими картами, или по безналичному расчету банковским переводом, а также при оплате на сайте Гостиницы с использованием интернет-эквайринга согласно Прейскуранту цен, действующему на момент подтверждения бронирования. Оплата гостиничных услуг наличными денежными средствами осуществляется только через кассы Гостиницы.

Оплата услуг в Гостинице по банковской карте может быть произведена:

- держателем карты за услуги оказанные лично ему;
- держателем карты за услуги Гостиницы, оказанные третьему лицу (Потребителю) при условии предъявления письменного согласия держателя карты на оплату услуг за третье лицо.

Гостиница оставляет за собой право отказать в приеме оплаты банковской картой, если не предоставлены документы, подтверждающие согласие держателя карты на оплату гостиничных услуг за третье лицо, либо если данные карты не соответствуют данным заселяемого Гостя.

5.4. Потребитель обязан оплатить гостиничные услуги и иные оказанные ему платные услуги в полном объеме, поэтому размещение в Гостинице осуществляется только после оплаты авансового обеспечительного платежа в размере цены номера за весь срок проживания в Гостинице.

5.5. Плата за гостиничные услуги взимается в соответствии с тарифом на проживание и расчетным часом выезда, который предусмотрен выбранным тарифом. Гостиницей установлена посуточная оплата проживания – плата за проживание рассчитывается за сутки, определяемые расчетным часом (временем заезда и выезда), установленным в настоящих Правилах.

5.6. По истечении оплаченного срока проживания Потребитель обязан освободить номер или продлить срок проживания в номере. Срок проживания может быть продлен только при наличии в Гостинице свободных к продаже номеров, в противном случае Гостиница оставляет за собой право отказать в продлении проживания.

5.7. Плата за продление проживания взимается согласно действующему на день выезда Прейскуранту в следующем порядке:

- при выезде после времени выезда (расчетного часа) до 18:00 текущего дня по местному времени, Гостем производится оплата в размере 50% цены номера по тарифу текущего проживания дня, следующего после времени выезда (расчетного часа);
- при выезде после 18:00 по местному времени текущего дня, Потребителем производится оплата в размере 100% цены номера по тарифу текущего проживания дня, следующего после времени выезда (расчетного часа).

5.8. При наличии свободных Номеров Гостиница может предоставить Потребителю номер до времени заезда – ранний заезд.
В этом случае плата за проживание взимается в соответствии с Прейскурантом, действующим на дату планируемого заезда, и в следующем порядке:

- при бронировании номера на сутки и более и размещении Гостя в период с 6:00 до 14:00 часов даты заезда, Гостиницей взимается плата в размере 50% цены номера по тарифу текущего проживания за ранний заезд. Если период от времени заселения до времени заезда (расчетного часа) составляет более 8 (восьми) часов, ранний заезд рассчитывается как полные сутки.
- при заселении Гостя до установленного расчетного часа и выезде до или в установленный расчетный час, то есть при проживании в Гостинице менее суток, плата за номер за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере полных суток.

5.9. При размещении детей до 7 лет в одном номере с сопровождающими их взрослыми без предоставления дополнительного спального места дополнительная плата не взимается (не более одного ребенка в номере).
При размещении детей до 7 лет с предоставлением дополнительного спального места, а также детей старше 7 лет и взрослых Гостиницей взимается плата согласно действующему Прейскуранту.
Дополнительное спальное место предоставляется по предварительному запросу Гостя. Гостиница вправе отказать в предоставлении дополнительного места в номере в случае, если его установка в номере не предусмотрена.

5.10. О сокращении сроков проживания в Гостинице Потребитель уведомляет Гостиницу не позднее, чем за 24 часа до времени выезда (расчетного часа) дня планируемого выезда в письменном виде посредством электронной почты или иных средств связи. При уведомлении позднее указанного срока Гостиница вправе удержать с Потребителя плату за номер (основных и дополнительных мест в номере) в размере стоимости одних суток проживания в номере.

5.11. При желании продлить срок пребывания в номере Гостю необходимо сообщить об этом сотруднику Службы приема и размещения Гостиницы не позднее, чем за сутки до указанного в регистрационной карте даты выезда. При наличии свободных номеров запрашиваемой категории Гостиница продлевает срок проживания при условии внесения Гостем полной оплаты за период продления.

5.12. При бронировании номера по акционному тарифу Гость обязуется соблюдать условия, на которых данный тариф действует (минимальный срок проживания, длительное проживание и иные условия, указанные в описании тарифа при бронировании). В случае досрочного выезда (сокращения срока проживания) акционный тариф перестаёт действовать. Стоимость проживания пересчитывается по базовому (стандартному) тарифу Гостиницы за фактически оказанные услуги с момента заселения до расчётного часа дня выезда. Расчёт производится с учётом всех услуг, включённых в первоначальный тариф (например, питания, если оно было предусмотрено).

5.13. Возврат денежных средств производится тем же способом, которым производилась оплата услуг Гостиницы, в течение 14 календарных дней со дня получения заявления от Гостя. Срок возврата денежных средств зависит от срока проведения операции Банком и может составлять до 30 календарных дней. Для осуществления возврата денежных средств Потребитель должен обратиться в Службу приема и размещения с собственноручно написанным заявлением, к которому необходимо приложить копию документа удостоверяющего личность, а также документа подтверждающего оплату (чека, платежного поручения, банковской выписки и т.д.).

5.14. В случае если Гость заявил об отказе от размещения позднее 1 часа (60 минут) с момента заселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится, так как услуга считается оказанной.

5.15. Для возврата денежных средств за услуги гостиницы, оплаченные через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Потребитель должен обращаться в организацию, принявшую оплату.

## 6. Порядок предоставления Гостиничных услуг.

6.1. В Гостинице предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- ежедневная уборка номера, смена постельного белья 1 раз в три дня, смена полотенец - ежедневно;
- проживание детей в возрасте до 7 лет в одном Номере с сопровождающими их взрослыми (без предоставления им дополнительного спального места и услуг питания, не более одного ребенка в номере);
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;

- побудка к определенному времени;
- предоставление питьевой воды;
- вызов такси;
- предоставление утюга, гладильной доски;
- телефонная связь внутри Гостиницы;
- кабельное телевидение;
- бесплатный Wi-Fi;
- хранение багажа;
- автомат для чистки обуви;
- пользование тонометром;
- информация о достопримечательностях и местах досуга.

6.2. Потребитель имеет право на пользование в установленном порядке дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень дополнительных гостиничных услуг указан в Прейскуранте, размещенном на русском языке в информационной папке Службы приема и размещения. Дополнительные гостиничные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя.

6.3. Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания дополнительных гостиничных услуг.

## 7. Права и обязанности Гостя.

**7.1. Гость вправе:**

- пользоваться всеми гостиничными услугами;
- получать полную и достоверную информацию о Правилах проживания в Гостинице, стоимости, порядке оказания и перечне гостиничных услуг;
- производить предварительный заказ гостиничных и дополнительных услуг;
- обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг и иным вопросам, возникающим непосредственно в связи с оказанием услуг;
- оставлять замечания в «Книге отзывов и предложений».

**7.2. Гость обязан:**

- соблюдать настоящие Правила проживания в Гостинице;
- оплачивать счета за оказанные Гостиницей услуги в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;
- освобождать номер по окончании оплаченного периода проживания;
- при выезде сдать ключ от номера администратору Службы приема и размещения;
- при выявлении инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить Номер (ст. 33 ФЗ №52 "О санитарно – эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.99г.);
- уважать права других Потребителей гостиничных услуг и посетителей Гостиницы, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал;
- соблюдать морально-этические нормы поведения, воздерживаться от чрезмерного употребления алкогольных напитков;
- соблюдать правила пожарной безопасности и санитарные нормы на всей территории Гостиницы, включая номера;
- допускать в номер работников эксплуатационных организаций и представителей администрации Гостиницы для осмотра технического и санитарного состояния номера и находящегося в нем оборудования, а также проведения необходимых ремонтных и профилактических работ;

- согласиться на срочную замену номера, если занимаемый номер признан Гостиницей аварийным в процессе эксплуатации. При отсутствии свободного номера равнозначной категории Гостю, с его согласия, может быть предоставлен номер категорией ниже с выплатой ему разницы в стоимости номеров или номер категорией выше без доплаты разницы в стоимости номеров;
- закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы при выходе из номера;
- бережно относиться к имуществу Гостиницы. В случае утраты или порчи имущества Гостиницы по вине Потребителя, его посетителей и/или его несовершеннолетних детей, Потребитель обязан возместить ущерб в размере, установленном Прейскурантом на утрату и повреждения имущества Гостиницы. В случае если сумма возмещения ущерба за утрату или порчу имущества Гостиницы не установлена в указанном выше Прейскуранте, Потребитель обязан возместить Исполнителю реальный ущерб;
- в случае нанесения вреда здоровью или имуществу Потребителя во время его пребывания в Гостинице, Потребитель обязан сообщить об этом администрации Гостиницы до своего отъезда.

**7.3. Гостям запрещено:**

- находиться в Гостинице с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него;
- самостоятельно переставлять и/или передвигать мебель в номере и других помещениях Гостиницы;
- хранить и использовать пиротехнических изделий в номере и других помещениях Гостиницы;
- в целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере и других помещениях Гостиницы нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;
- оставлять посетителей в номере в свое отсутствие, передавать посторонним лицам ключ от номера во избежание хищений;
- курить в номере и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории (в соответствии с законодательством РФ). В противном случае с Гостя взимается оплата в размере 5 000 рублей в качестве возмещения расходов, возникших по вине Гостя и/или его посетителей, на проведение внеочередной генеральной уборки номера/помещений Гостиницы для устранения последствий курения;
- наносить ущерб имуществу Гостиницы, выносить из Гостиницы имущество, принадлежащее Гостинице;
- проносить на территорию Гостиницы оружие (огнестрельное, холодное, метательное, пневматическое, газовое и т.д.), боеприпасы, взрывчатые, легко воспламеняющиеся, ядовитые, токсичные, наркотические вещества, а также иное оружие, вещества и предметы, которые могут представлять угрозу жизни и здоровью находящихся в Гостинице лиц и имуществу Гостиницы. Лица, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- умышленно загрязнять номера, общественные помещения и территорию Гостиницы. В случае загрязнения номера либо общественных зон Гостиницы продуктами биологической деятельности человеческого организма различного характера Гость дополнительно оплачивает стоимость специальной обработки номера либо общественных зон в размере 5 000 рублей;
- выбрасывать из окон различные предметы, мусор, окурки, а также вывешивать из окон номера белье, одежду, плакаты, постеры и прочие предметы;
- находиться в общественных помещениях Гостиницы с животными, птицами и т.п.;
- держать в номере домашних животных, птиц и иных питомцев без согласования с Гостиницей;

- оставлять детей без присмотра;
- в период с 22:00 до 10:00 допускать громкое звучание музыки или создавать иной шум, который может помешать спокойному пребыванию других Потребителей гостиничных услуг и посетителей Гостиницы;
- при осуществлении на территории Гостиницы фото и видеосъемки Гость должен обеспечивать соблюдение прав других гостей согласно ст. 152.1 ГК РФ «Охрана изображения гражданина». Проведение фото и видеосъемок в общественных зонах Гостиницы в коммерческих целях согласовывается с Гостиницей;
- В случае утери ключа от номера Гость должен сообщить об этом Службе приема и размещения. Новый ключ от номера выдается только при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего личность.

## 8. Права и обязанности Исполнителя.

**8.1. Исполнитель (Гостиница) вправе:**

- требовать от Гостей (Потребителей) соблюдения настоящих Правил и правил пожарной безопасности;
- сотрудники Гостиницы вправе заходить в номера для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Потребителями настоящих Правил, правил общественного порядка;
- произвести замену предоставленного Гостю номера на номер той же категории или категории выше в случае, если данный номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным. Аварийным признается номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных работ и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих качественному и безопасному использованию номера, а также иных помещений Гостиницы, если это препятствует нормальному доступу к ним или их обслуживанию;
- в случае истечения срока проживания Потребителя в Гостинице и его отсутствия в номере более 2 часов после расчетного часа без оплаты гостиничных услуг, самостоятельно освободить номер от вещей Потребителя, создав комиссию из представителей Службы приема и размещения и горничных, и, составив опись вещей Потребителя. При отсутствии информации о продлении периода проживания Гостя в момент наступления расчетного часа ключ-карта Гостя блокируется и новая выдается только после согласования условий продления проживания. При этом Гостиница вправе предложить Гостю другой номер. В случае досрочного выезда Гостя из Гостиницы без уведомления Службы приема и размещения номер остается за Гостем до истечения согласованного срока проживания;
- отказать в размещении или досрочно выселить Потребителя, если последний несвоевременно оплачивает гостиничные услуги, нарушает настоящие Правила, правила общественного порядка, при возникновении подозрений, что Потребитель находится в пьяном виде, алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов, причиняет ущерб имуществу Гостиницы;
- пригласить сотрудников органов внутренних дел, при совершении Потребителем противоправных действий в отношении сотрудников Гостиницы, других ее Потребителей, посетителей, имущества;
- требовать и взимать с Потребителя возмещение ущерба нанесенного имуществу Гостиницы по вине Потребителя, его посетителей и (или) несовершеннолетних детей;
- взимать с Гостя оплату в размере 5 000 рублей в качестве возмещения расходов, возникших по вине Потребителя и/или его посетителей, на проведение внеочередной генеральной уборки номера и/или других помещений Гостиницы для устранения последствий курения;

- в целях улучшения качества обслуживания производить запись телефонных разговоров;
- в целях безопасности вести видеонаблюдение в помещениях Гостиницы, за исключением номеров, туалетных комнат.

**8.2. Исполнитель обязан:**
- своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Потребителям услуги;
- информировать Потребителей о предоставляемых гостиничных, сопутствующих и дополнительных услугах, форме и порядке их получения и оплаты;
- обеспечить соответствие предоставляемых услуг санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях, за исключением следующих случаев:

- в рамках соблюдения законодательства РФ по регистрационному и миграционному учету граждан;
- если информация требуется для выполнения судебного распоряжения или для оказания содействия в проведении расследований, осуществляемых правоохранительными или иными государственными органами. В этом случае информация предоставляется только после получения оригинала официального письменного запроса из органов правопорядка, судебных органов и т.д.;
- для защиты законных прав Гостиницы;

- своевременно реагировать на просьбы и замечания Потребителей, касающиеся услуг Гостиницы;
- предоставить «Книгу отзывов и предложений» по первому требованию Потребителя;
- в кратчайшие сроки принимать меры по устранению аварий и поломок в номерах и иных помещениях Гостиницы;
- в случае невозможности устранения поломки или аварии в номере, предоставлять Потребителю другой номер, не ниже оплаченной категории;

8.3. Гостиница в случае судебной доказанности виновности Исполнителя, отвечает за утрату, недостачу, повреждение вещей Потребителя, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ). Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

Исполнитель отвечает за утрату денег, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя только при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены Потребителем в предоставленный ему индивидуальный сейф. Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Потребителя был невозможен либо стал возможен вследствие непреодолимой силы.

8.4. В соответствии с законодательством РФ, Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни и/или здоровью Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, в случае судебно доказанного наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности и вреда здоровью Потребителя или посетителя Гостиницы.
Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией Гостиницы.

8.5. В случае обнаружения забытых Гостем вещей и предметов после выселения из номера Гостиница немедленно сообщает об этом владельцу. Забытые вещи хранятся от 3-х и до 6 месяцев с момента обнаружения согласно внутренним стандартам Гостиницы. Скоропортящиеся продукты Гостиница не принимает на хранение и утилизирует сразу после обнаружения. Ценные вещи и предметы, а также документы хранятся в течение года. По истечении данного срока забытые Потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с внутренним порядком Гостиницы.

8.6. Гостиница не несёт ответственности за работу городских служб в случаях отключения тепловой и электрической энергии, водоснабжения, телефонных коммуникаций, эвакуации автомобилей, а также за строительные и ремонтные и прочие работы, проводимые службами г. Москвы, эксплуатационными службами, собственниками соседних с Гостиницей зданий.

8.7. Претензии Гостя к качеству и срокам оказания услуг принимаются Исполнителем в момент их оказания. Если Гость своевременно не уведомил Гостиницу о наличии претензий, то проверить их достоверность не представляется возможным. Претензии о непредоставлении (ненадлежащем предоставлении) гостиничных услуг считаются необоснованными, если Гость воспользовался альтернативной услугой, предложенной ему взамен той, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена. Услуга в данном случае считается исполненной надлежащим образом.

8.8. Гостиница не несет ответственности перед Заказчиками и Гостями за невозможность оказания услуг в период действия форс-мажорных обстоятельств, к которым относится: война, забастовки, эпидемии, стихийные бедствия, пожары и прочие обстоятельства непреодолимой силы, носящие непредвиденный и непредотвратимый характер.

**Исполнитель:**
**Гостиница:** «Веллион Сухаревский»
ООО «БКС Отель»
ОГРН 5167746357191
ИНН 9705081460
Юридический адрес: 115054, Москва г, Бахрушина ул, дом 21, строение 4, офис 205
Фактический адрес: 129090, г. Москва, ул Б. Спасская, д. 13, строение 1
Ссылка в сети Интернет на запись о Гостинице в реестре классифицированных средств размещения: https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/9cf17daa-c606-11ef-92da-4557769c52ee/about-resort
Информация об Исполнителе размещена на официальном сайте отеля, а также в информационной папке, находящейся в Службе приема и размещения Гостиницы.
Официальный сайт Гостиницы в сети Интернет: https://wellion-hotels.ru/

Гостинице присвоена категория «Четыре звезды».
Номер реестровой записи: С772024013962.
Номерной фонд Гостиницы располагает следующими категориями номеров:
Номера первой категории:
Стандарт одноместный: одна комната, общая площадь номера 14 кв. м.
Супериор двухместный: одна комната, общая площадь номера 17 кв. м.
Супериор с отдельными кроватями: одна комната, общая площадь номера 17 кв. м
Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и другим инвентарем, а также предметами гигиенического назначения, предназначенными для

обеспечения условий проживания согласно требованиям, соответствующим определенной категории номера.

**Приложение № 1**
**к Правилам проживания и предоставления гостиничных услуг**

# Регистрационная карта Гостя.

**Регистрационная карта гостя / Guest registration card**

**ГОСТИНИЦА ВЕЛЛИОН СУХАРЕВСКИЙ ** / HOTEL WELLION SUKHAREVSKY ****

**ООО "БКС Отель"**
**ОГРН: 5167746357191**
**ИНН: 9705081460**
**Юридический адрес: РОССИЯ, 115054, Москва г, , , Бахрушина ул, 21, стр. 4 оф. 205**

| № КОМНАТЫ<br>ROOM № | ДАТА ЗАЕЗДА/<br>DATE OF ARRIVAL<br>ВРЕМЯ ЗАЕЗДА/<br>CHECK-IN TIME | ДАТА ВЫЕЗДА/<br>DATE OF DAPARTURE<br>ВРЕМЯ ВЫЕЗДА/<br>CHECK-OUT TIME | СТОИМОСТЬ/<br>RATE | КАТЕГОРИЯ/<br>TYPE OF ROOM |
|---|---|---|---|---|
| | 14:00 | 12:00 | RACK | STD-D - Стандарт дабл |

ФАМИЛИЯ, ИМЯ/ NAME AND FIRST NAME _____
АДРЕС/ ADDRESS

ПАСПОРТ/ PASSPORT

ФОРМА ОПЛАТЫ/ PAYMENT: НАЛИЧНЫЕ/ CASH X КРЕДИТНАЯ КАРТА/ CREDIT CARD ____

Я несу полную ответственность за оплату проживания в отеле и сопутствующих дополнительных расходов. При оплате наличными или кредитной картой принимаются только российские рубли. Курение в номерах запрещено. При курении в номере взимается оплата за внеплановую генеральную уборку и дезинфекцию. Возмещение ущерба, понесенного отелем по вине гостя, оплачивается согласно действующему прейскуранту (доступен для ознакомления на ресепшен).
Продление проживания в день выезда возможно при наличии свободных номеров и оплачивается дополнительно. За ранний заезд с 06:00 до 12:00 и поздний выезд с 12:00 до 18:00 взимается оплата равная половине стоимости проживания за одни сутки.
Проживание в отеле с животными запрещено. Дети в возрасте до 14 лет могут находиться на территории отеля только в сопровождении взрослых, несущих ответственность за их поведение, жизнь и безопасность.
Размещение посторонних лиц в номере и передача им ключа от номера запрещено.
Нахождение на территории отеля в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения запрещено. Я обязуюсь соблюдать тишину в отеле с 22:00 до 10:00.
При отсутствии гостя по месту пребывания более суток (или по истечении 2 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего более суток гостя.
Если во время пребывания в отеле вы решили сократить срок своего проживания, необходимо сообщить об этом администратору не позднее 24 часов до выезда, в противном случае взимается штраф в размере последующих суток проживания за простой номера.
В отеле действует динамическое ценообразование на проживание. Все цены действительны на момент запроса.
С памяткой по пожарной безопасности, планом эвакуации на случай пожара, правилами проживания ознакомлен. Я даю согласие на обработку моих персональных данных и использование в административных и маркетинговых целях, а также для передачи сведений в государственные органы, определяемые законодательством РФ.

Администратор отеля_____/

Подпись _____ /