

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
Общества с ограниченной ответственностью «ДонГрад»
С.В.Голик
«02» марта 2026г.

**Правила проживания
и пользования гостиничными услугами в Бутик-отеле «Старый город»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами в Бутик-отеле «Старый город» (далее - Правила) разработаны в соответствии с законом РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» (далее - Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации), Федеральным законом от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма последствий потребления табака», Федеральным законом РФ от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 18 июля 2006 года N 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 25.06.1993 N 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации», регулирующих правоотношения между Исполнителем и Потребителями.

1.2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

"бронирование" - закрепление за потребителем номера (отдельного места в номере), отдельного здания (части здания), строения, сооружения или оборудованной благоустроенной площадки кемпинга для размещения на ней палатки или средства передвижения, приспособленного для проживания (далее - площадка кемпинга), на условиях, определенных заявкой заказчика (потребителя) (далее - заявка), и подтверждение этой заявки со стороны исполнителя;

"время выезда (расчетный час)" - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

"время заезда" - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

"заказчик" - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги и услуги иных средств размещения для потребителя;

"потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги и услуги иных средств размещения для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"средство размещения" - 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, услуги иных средств размещения, 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 номере), отдельном здании (части здания), строении, сооружении или на площадке кемпинга и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых потребителям, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

«исполнитель» - ООО «ДонГрад», юридическое лицо, предоставляющее гостиничные услуги;

**2. Информация об исполнителе и о предоставляемых
исполнителем гостиничных услугах**

2.1. Сведения об исполнителе:

Общество с ограниченной ответственностью «ДонГрад», далее – Исполнитель, телефон 8 (863) 303-08-08; ОГРН 1156196046478, ИНН 6166093868, КПП 616601001; адрес места осуществления деятельности: г. Ростов-на-Дону, проспект Шолохова, зд.316, сведения о государственной регистрации: Свидетельство о государственной регистрации юридического лица серия 61 № 007792420, выданного Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 26 по Ростовской области 11 июня 2015 года, орган, осуществивший государственную регистрацию - Межрайонная инспекция федеральной налоговой службы № 26 по Ростовской области

2.2. Сведения о гостинице:

Бутик-отель «Старый город» - Категория гостиницы – «четыре звезды», дата выдачи и номер свидетельства о присвоении гостинице категории — 17.06.2024г., № 23/АА-004-2022/2651-2024, срок его действия — с 17 июня 2024 г. по 16 июня 2027г., выданного аккредитованной организацией – Общество с ограниченной ответственностью «Центр сертификации, классификации и контроля качества», регистрационный номер аттестата аккредитации № АА-004-2022 от 20.01.2022г., сроком действия до 19.01.2025г.

Уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный гостинице в реестре классифицированных средств размещения - РЕЕСТРОВАЯ ЗАПИСЬ: № 27728 от 27.08.2024;

Ссылка в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о гостинице:

<https://knd.gov.ru/simpleregistry/?registryid=63ef2fc7a445e900072d7e10®istryitemid=66ce086072294879b552a93b>

сведения об организации, осуществляющей классификацию средств размещения - Общество с ограниченной ответственностью «Центр сертификации, классификации и контроля качества».

2.3. Сведения о категории номера и цену размещения, площадь номера:

Высшая «Люкс» (1 номер) - № 11; Высшая «Джуниор сюит» (5 номеров) – №№ 1-4, 12; Первая категория (7 номеров) - №№ 5-10, 13.

Цена размещения, площадь номера указываются в Прейскуранте, размещаемом на стойке регистрации гостей, и на сайте исполнителя <https://старыйгород161.рф>;

2.4. перечень услуг средства размещения, входящих в цену размещения - указываются в Прейскуранте, размещаемом на стойке регистрации гостей и на сайте исполнителя <https://старыйгород161.рф>;

2.5. сведения о форме и порядке оплаты услуг средства размещения:

Исполнителем установлена посуточная и почасовая оплата проживания. Порядок оплаты установлен в разделе 3 настоящих Правил.

2.6. перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты указываются в Прейскуранте, размещаемом на стойке регистрации гостей и на сайте исполнителя <https://старыйгород161.рф>;

2.7. сведения об условиях и порядке бронирования, а также об условиях, порядке и сроках отмены бронирования установлены в разделе 4 настоящих Правил;

2.8. предельный срок проживания в средстве размещения для граждан РФ - не устанавливается. Для иностранных граждан в соответствии со сроками, установленными законодательством РФ и/или сроками действия визы, миграционной карты.

2.9. перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот и преимуществ, а также перечень льгот и преимуществ, предоставляемых при предоставлении услуг средства размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя:

- При направлении в служебные командировки судьи пользуются правом бронирования и получения вне очереди мест в гостиницах и приобретения проездных документов на все виды транспорта (Закон РФ от 26 июня 1992 г. № 3132- I «О статусе судей в Российской Федерации»).
- Судебный пристав, направленный в служебную командировку, пользуется правом приобретения вне очереди проездных документов на все виды транспорта и размещения в гостинице по служебному командировочному удостоверению (Федеральный закон от 21 июля 1997 г. № 118-ФЗ «О судебных приставах»).
- Сотрудник полиции, следующий к новому месту службы или направленный в служебную командировку, пользуется правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах, приобретения проездных документов на все виды транспорта по предъявлению служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке (Федеральный закон от 7 февраля 2011 г. № 3-ФЗ «О полиции»).
- Сотрудники Следственного комитета и федеральные государственные гражданские служащие, направляемые в служебные командировки, пользуются правом бронирования и получения во внеочередном порядке мест в гостиницах и приобретения проездных документов на все виды транспорта (Федеральный закон Российской Федерации от 28.12.2010 № 403-ФЗ «О Следственном комитете Российской Федерации» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации).
- При направлении в служебные командировки прокурорские работники пользуются правом бронирования и получения вне очереди мест в гостиницах и приобретения проездных документов на все виды транспорта (Федеральный закон от 17 января 1992 г. № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»).
- Сотрудники уголовно-исполнительной системы, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку, пользуются правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах, приобретения проездных документов на все виды транспорта по предъявлению служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке (Закон РФ от 21.07.93г. № 5473- 1 «Об учреждениях и органах, исполняющих уголовные наказания в виде лишения свободы»).
- Военнослужащий имеет право на приобретение проездных документов для себя и членов своей семьи на все виды транспорта вне очереди при следовании в служебную командировку, на новое место военной службы, а также к месту использования отпуска и обратно. При этом военнослужащий, проходящий военную службу по контракту, направляемый в служебную командировку, пользуется правом на бронирование и получение вне очереди места в гостинице по командировочному удостоверению (Федеральный закон от 27.05.1998г. №76-ФЗ «О статусе военнослужащих»).
- Сотрудники федеральной противопожарной службы, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку, пользуются правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах, приобретения проездных документов на все виды транспорта по предъявлению служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке (Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»).
- Сотрудник таможенного органа, следующий к новому месту службы или направленный в служебную командировку, пользуется правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах, приобретения проездных документов на все виды транспорта по предъявлению служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке (Федеральный закон от 21 июля 1997 г. № 114-ФЗ «О службе в таможенных органах Российской Федерации»).
- Предоставить работникам Государственной налоговой службы Российской Федерации по предъявлению служебных и командировочных удостоверений право внеочередного приобретения билетов на все виды транспорта, а также

получения мест в гостиницах (Постановление Правительства РФ от 8 апреля 1992 г. № 230 «Вопросы Государственной налоговой службы Российской Федерации»).

- лицо начальствующего состава органов федеральной фельдъегерской связи, направленное в служебную командировку, пользуется правом на приобретение вне очереди проездных документов на все виды транспорта и правом на внеочередное размещение в гостинице по командировочному удостоверению (Федеральный закон от 17 декабря 1994 г. № 67-ФЗ «О федеральной фельдъегерской связи»).
 - Герои Социалистического Труда; полные кавалеры Трудовой Славы ст. 1.1, ст. 5 Федерального закона от 9 января 1997 г. № 5-ФЗ «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации и полным кавалерам ордена Трудовой Славы»;
 - инвалиды войны, пп. 28 п. 1 ст. 14 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»;
 - участники Великой Отечественной войны пп. 19 п. 1 ст. 15 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ;
 - лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда» пп. 15 п. 1 ст. 18 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ;
 - Герои Советского союза; Герои Российской Федерации; полные кавалеры ордена Славы (ст. 1.1, ст. 7 Закона Российской Федерации от 15 января 1993 г. № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»);
 - лица, сопровождающие членов Совета Федерации, депутаты Государственной Думы, сотрудники уголовно-исполнительной системы, судьи, прокурорские работники.
- Вышеуказанные категории лиц пользуются правом внеочередного получения мест в гостинице.

При установлении законом РФ иных категорий граждан, имеющих право на льготы при предоставлении гостиничных услуг, Гостиница предоставит такие льготы.

2.10. сведения об иных платных услугах, оказываемых в средстве размещения третьими лицами – не оказываются;

2.11. сведения о времени заезда в средство размещения и времени выезда (расчетном часе) из средства размещения: время заезда - 14-00, время выезда 12-00 по местному времени гостиницы;

2.12. Настоящие Правила размещены на стойке регистрации гостей, имеются в каждом номере, а также размещены на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" Бутик-отеля «Старый город» - www.старыйгород161.рф.

2.13. размер предоставляемой заказчику (потребителю) скидки от цены размещения:

при бронировании по телефону 8 863 303-08-08 или непосредственно на стойке регистрации - 15% от цены размещения в номерах: Высшая «Люкс» - № 11, Высшая «Джуниор 스위트» – №№ 1-4, 12; Первая категория - №№ 5, 6, 7, 8.

3. ПОРЯДОК ПОСЕЛЕНИЯ, РЕГИСТРАЦИИ, ПРОЖИВАНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ

3.1. Гостиница предназначена для временного проживания граждан в течение срока, согласованного сторонами. По истечении согласованного срока Потребитель обязан освободить номер. При желании продлить проживание, Потребителю необходимо сообщить об этом администратору гостиницы. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

3.2. Режим работы Гостиницы круглосуточный, семь дней в неделю.

3.3. В Гостинице установлен единый расчетный час — 12.00 (время местное). Время Заезда 14:00 (время местное), время выезда из Гостиницы — 12:00 (время местное).

3.4. Бронирование номера в Гостинице осуществляется после внесения Заказчиком, Потребителем предоплаты в размере не менее стоимости одних суток проживания, а бронирование 50 и более процентов номерного фонда Гостиницы осуществляется после внесения Заказчиком, Потребителем предоплаты в размере не менее 50% стоимости номеров за весь период бронирования.

Заселение в Гостиницу Потребителя производится при полной оплате номера/номеров за весь период проживания.

3.5. Заезд в Гостиницу без предварительного бронирования может быть произведен только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дату заезда.

3.6. Заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, 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) 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 (применяется в случае заселения потребителей в тип средства размещения "гостиница").

3.7. В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в пункте 3.6. настоящих Правил, заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.

В случае использования исполнителем единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал

государственных и муниципальных услуг (функций)" (применяется в случае заселения потребителя в тип средства размещения "гостиница") заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, в средство размещения также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы в случае, предусмотренном пунктом 24 настоящих Правил, либо при условии представления таким потребителем сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией либо с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

3.8. Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, 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 в абзаце первом пункта 3.7. настоящих Правил, 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 средство размещения (далее - согласие). В случае использования исполнителем единой биометрической системы или многофункционального сервиса обмена информацией заселение в средство размещения осуществляется при выполнении одного из следующих условий:

- а) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия осуществляются с использованием единой биометрической системы;
- б) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина осуществляются с использованием единой биометрической системы и на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия;
- в) представление посредством многофункционального сервиса обмена информацией или с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия и на основании свидетельства о рождении такого несовершеннолетнего гражданина;
- г) представление сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении такого несовершеннолетнего гражданина, посредством многофункционального сервиса обмена информацией и на основании документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в абзаце первом пункта 19 настоящих Правил, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

3.9. Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в абзаце первом пункта 3.7. 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 согласия. В случае использования исполнителем единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы или при условии представления сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), посредством многофункционального сервиса обмена информацией или с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", а в отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) - при условии представления согласия.

3.10. Заселение потребителя, 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:

- а) 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;
- б) документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- в) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- г) вида на жительство лица без гражданства;
- д) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

3.11. Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 3.10 настоящих Правил документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

3.12. В случае принятия исполнителем решения об использовании единой биометрической системы в целях заселения в средство размещения потребителей исполнитель:

а) обеспечивает идентификацию и (или) аутентификацию потребителей с использованием единой биометрической системы;
б) получает из единой биометрической системы имеющиеся в ней сведения о потребителе, необходимые для его заселения в средство размещения и его регистрации по месту пребывания в соответствии с пунктом 3.13 настоящих Правил, в случае получения из единой биометрической системы информации о соответствии представленных биометрических персональных данных потребителя соответствующим векторам единой биометрической системы, а также о степени взаимного соответствия указанных биометрических персональных данных и векторов единой биометрической системы, достаточной для проведения идентификации и (или) аутентификации потребителя.

3.13. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в средстве размещения осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

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".

3.14. Исполнитель обеспечивает круглосуточное очное обслуживание или круглосуточную дистанционную информационную и техническую поддержку потребителей (для типов средства размещения "кемпинг", "база отдыха"), прибывающих в средство размещения и убывающих из средства размещения.

В средстве размещения с номерным фондом не более 50 номеров исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей, прибывающих в средство размещения и убывающих из средства размещения.

3.15. Исполнитель отказывает Потребителю в размещении при отсутствии вышеперечисленных документов.

3.16. Плата за проживание и услуги в Гостинице осуществляется по ценам, согласно утвержденному генеральным директором ООО «ДонГрад» Прейскуранту. Цена на размещение в Гостинице может изменяться в любое время на усмотрение Исполнителя. Стоимость номера фиксируется при бронировании номера и не изменяется вплоть до окончания забронированного срока пребывания Потребителя в Гостинице.

За проживание в Гостинице детей до 6 лет без предоставления ему отдельного (дополнительного) места, плата не взимается.

При предоставлении дополнительного места взимается плата по тарифу, указанному в Прейскуранте цен на номера и дополнительные услуги.

Оплата за проживание и дополнительные услуги производится в рублях РФ, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления или с использованием расчетных (банковских) карт, предусмотряемых действующим законодательством РФ.

При осуществлении расчетов с заказчиком (потребителем) исполнитель выдает заказчику (потребителю) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

3.17. Ранний заезд – предоставление Гостю номера с 00.00 часов до 14.00 часов даты заезда Гостя.

Услуга Ранний заезд может быть предоставлена:

- При фактическом раннем заезде Гостя - при условии, что забронированный Гостем номер будет свободен и готов к заселению на момент его раннего заезда;

За ранний заезд установлена плата за проживание, которая осуществляется из расчета:

- при фактически раннем заезде – почасовая оплата номера, согласно Прейскуранта цен;
При заселении с 12-00 часов до 14-00 часов при наличии свободных и готовых к заселению номеров плата за ранний заезд не взимается.

3.18. Поздний выезд – предоставление Гостю номера с 12.00 часов до 24.00 часов даты выезда Гостя. В случае позднего выезда Гостя плата за проживание осуществляется из расчета почасовой оплаты за занимаемый номер. При выезде Гостя после 24.00 часов плата за проживание осуществляется из расчета полной стоимости номера за сутки. Стоимость 1 часа номера указывается в Прейскуранте цен на услуги бутик-отеля «Старый город» (далее — Прейскурант цен). Предоставление услуги - Поздний выезд Гостя возможно при условии, что занимаемый Гостем номер не забронирован иным лицом.

3.19. В случае досрочного освобождения Потребителем оплаченного номера, и подачи Потребителем соответствующего заявления о расторжении договора оказания гостиничных услуг, Гостиница производит возврат Потребителю денежных средств за оплаченный номер с удержанием фактически понесенных Исполнителем расходов.

Возврат денег производится в установленном порядке после инспекции номера. Гость обязан предоставить оригинал физического чека, а в случае оплаты кредитной картой дополнительно предоставить оригинал слипа с личной подписью. Возврат денежных средств производится в течение 10 рабочих дней со дня получения от Потребителя, Заказчика заявления о досрочном освобождении номера.

В случае, если оплата услуг проживания проводилась при бронировании номера через агента, комиссионера, возврат денежных средств производится только этими лицами.

3.20. При принудительном выселении Потребителя в связи с грубым нарушением правил проживания в Гостинице или совершением неправомерных действий в отношении других Потребителей или персонала Гостиницы возврат денежных

средств за неиспользованные услуги осуществляется с учетом компенсации фактически понесенных расходов Исполнителя.

3.21. Перевод из одного номера в другой может производиться по желанию Потребителя (при наличии свободного, незабронированного номера) или по производственной необходимости, сложившейся в Гостинице. Перевод оформляется администратором гостиницы.

3.22. По просьбе проживающих, с согласия Исполнителя, допускается нахождение посетителей в номере Потребителя с 07:00 до 23:00 часов по предъявлению посетителем документа, удостоверяющего его личность. Исполнитель не несет ответственности за действия посетителей Потребителя.

3.23. Лица, поселяющиеся в Гостинице, являются субъектами персональных данных согласно ФЗ от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных». Указанные лица, предоставляя Исполнителю свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что Исполнителю персональные данные Потребителей необходимы в целях надлежащего оказания Гостиничных услуг, а также, в целях осуществления регистрационного учёта, Потребитель, поселяющийся в Гостинице, подписывая Договор об оказании гостиничных услуг, подтверждает, что предоставляет Исполнителю свое согласие на обработку своих персональных данных с условиями, изложенными в названном договоре.

3.24. В соответствии со статьей 12 пункта 5 Федерального закона от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, Гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания устанавливается запрет курения табака. Кроме того, согласно статье 19 пункта 3 вышеупомянутого федерального закона на территориях и в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, Гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания, бытовых услуг запрещается розничная торговля табачной продукцией. Таким образом, курение и продажа табачных изделий на территории Гостиницы запрещена.

Номера для проживания объявлены **некурящей зоной**. Отведены специальные места для курения.

3.25. Исполнитель обеспечивает проживающим Потребителям следующие виды услуг без дополнительной платы:

- вызов скорой мед помощи
- доступ и возможность пользования медицинской аптечкой
- пользование тонометром
- побудка к определенному времени
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении
- предоставление одного набора посуды и столовых приборов, льда
- вызов такси
- парковка
- комната хранения
- информационные услуги по городу
- Wi-Fi
- бизнес услуги (печать, ксерокопирование, сканирование до 10 страниц)
- пользование сезонным плавательным бассейном в летний период (без гарантии наличия свободных лежаков), с 09.00 час. до 20.00 час., за исключением периода времени, когда аква-зона (плавательный бассейн) забронирована/арендована для проведения мероприятий.

3.26. Исполнитель оказывает Потребителю дополнительные платные услуги по его желанию в соответствии с перечнем услуг и действующим прейскурантом на них, размещенном на стойке регистрации.

Исполнитель не вправе без согласия Потребителя оказывать дополнительные платные услуги.

4. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

4.1. Бронирование номера в Гостинице осуществляется путем направления заявки заказчиком (потребителем) Исполнителю посредством телефонной связи, электронной почты или на сайте:

Тел.: 8 863 303-08-08;

e-mail: oldtownrostov@gmail.com;

сайт Исполнителя: www.старыйгород161.рф.

4.2. Исполнитель применяет в средстве размещения бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. Если заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, исполнитель возвращает заказчику (потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере в течении 10 рабочих дней с даты получения от заказчика (потребителя) уведомления об отказе от договора. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер (отдельное место в многоместном номере), отдельное здание (часть здания), строение, сооружение или площадку кемпинга, но не более чем за сутки.

Исполнитель отказывает Потребителю, Заказчику в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

4.3. Гарантией бронирования номера считается оплата Заказчиком, Потребителем номера/номеров в размере не менее стоимости одних суток проживания, а при бронировании 50 и более процентов номерного фонда Гостиницы гарантией бронирования считается оплата Заказчиком, Потребителем в размере не менее 50% стоимости номеров за весь период бронирования.

4.4. Отказ от бронирования должен быть осуществлен до дня заезда.

4.5. Потребитель может гарантировать своё бронирование следующими видами оплаты:

наличными денежными средствами в Гостинице;

с помощью банковских карт, предусматриваемых действующим законодательством РФ; путем безналичного перевода денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

4.6. При выезде из Гостиницы Потребитель производит окончательный расчет за предоставленные услуги и сдает ключ от номера администратору гостиницы.

4.7. Размещение Гостей по их прибытии производится на срок, указанный в договоре на оказание гостиничных услуг, для иностранных граждан – с учетом срока действия визы или миграционной карты.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ

5.1. Гость обязан:

- соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по Прейскурантам цен на имущество Бутик-отеля «Старый город», находящихся в каждом номере. В случае нанесения ущерба составляется Акт об установлении ущерба в 2-х экземплярах. При отказе Гостя подписать Акт, об этом делается соответствующая отметка в Акте об установлении ущерба;
- не беспокоить других Гостей, проживающих в гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в гостинице;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- соблюдать санитарно-эпидемиологические требования, установленные действующим законодательством, нормативно-правовыми актами и нести установленную ответственность за нарушения соблюдения таких санитарно-эпидемиологических требований;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при заезде в гостиницу с животным соблюдать «Правила проживания гостей с животными»;
- при выезде из гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить администратора гостиницы о своем выезде и сдать ключ.

5.2. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков. Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.

5.3. В гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться электронагревательными приборами;
- переставлять мебель, иные предметы интерьера в номере;
- нарушать покой проживающих Гостей после 23:00;
- находиться в состоянии наркотического или токсического опьянения;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр., не предусмотренных «Правилами проживания гостей с животными»;
- курение.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

5.4. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения. Потребителю разъясняется, что в Бутик-отеле «Старый город» ведется открытое видеонаблюдение с целью обеспечения его безопасности, безопасности проживания Гостей, поддержания дисциплины и порядка, предупреждения возникновения чрезвычайных ситуаций и обеспечения объективности расследования в случаях их возникновения. Потребителю гарантируется конфиденциальность его персональных данных в течение всего срока их обработки.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

6.1. Исполнитель обязан:

1. информировать гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом;
2. обеспечить наличие в каждом номере настоящих Правил, правил противопожарной безопасности;
3. обеспечить предлагаемые услуги полному соответствию нормам санитарно-эпидемиологических требований, другим нормативным актам;
4. обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы;

5.своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде.

6.2. Исполнитель имеет право:

1. произвести замену предоставленного Гостю номера или места и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.
2. отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются гостиницей на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на Гостя всех расходов по их содержанию. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация гостиницы располагает информацией о месте его нахождения.
3. отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из гостиницы в случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя.

7. Ответственность

- 7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 7.2. Исполнитель не несет ответственности за нарушения в работе городских коммуникаций (отключение электричества, водопровода, отопления и прочее).
- 7.3. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы Потребитель возмещает ущерб в размере рыночной стоимости утраченного или поврежденного имущества на дату причинения ущерба, а также несет материальную ответственность за нарушения, причиненные приглашенными им лицами, согласно «Прейскуранту на порчу имущества в Бутик-отеле «Старый город».
- 7.4. Исполнитель не несет ответственности за не вверенные работникам Гостиницы вещи (включая ценные вещи), а также за вещи, оставленные без присмотра в общественных помещениях Отеля или иных помещениях, не предусмотренных для хранения.
- 7.5. Исполнитель не несет ответственности за утрату денег, иных ценностей, ценных бумаг и других вещей Потребителя, не принятых гостиницей на хранение либо не помещенных Потребителем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф.

8. Порядок разрешения споров.

- 8.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора и выдается по первому требованию гостя.
- 8.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.
- 8.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом гостиницы, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.
- 8.4. Если администрации Гостиницы не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, Гость имеет право при наличии акта о выявленных нарушениях в течение 14 дней со дня их обнаружения предъявить свои претензии.
- 8.5. При отсутствии упомянутого выше акта рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.

9. Правила противопожарной безопасности

- 9.1. Никогда не накрывайте включенные торшеры, настольные лампы или бра простынями, одеялами и прочими предметами из сгораемого материала.
- 9.2. Посмотрите в окно номера, чтобы определить свое местонахождение в здании. Ознакомьтесь с положениями на этаже эвакуационных выходов.
В случае пожара в Вашем номере, немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону 010 - для абонентов МТС, МЕГАФОН, TELE2; для абонентов Билайн - по телефону 001. По возможности, сообщите об опасности администратору гостиницы.
- 9.3. В случае пожара:
Если в комнате дым, находитесь в комнате максимально низко у пола, старайтесь не стоять в полный рост. Дым и газ поднимаются вверх. Если дверь номера стала горячей или из-под нее проникает дым, НЕ ОТКРЫВАЙТЕ ДВЕРЬ. Если возможно, откройте дверь и следуйте к эвакуационному выходу. Направляясь к эвакуационному выходу, закройте за собой дверь номера. Если Вы не можете выйти из номера. Если Вы видите снаружи дым, не открывайте окно. Если дыма нет, откройте окно и вывесите наружи простыню или одеяло. ЗОВИТЕ НА ПОМОЩЬ! Наполните ванну водой. Для того чтобы погасить огонь, пользуйтесь ведром для мусора. Накройте рот и нос мокрым полотенцем. Намочите полотенца и простыни и заткните ими щели вокруг двери. Отключите в номере вентиляцию. Если Вы не можете найти выключатель, заткните вентиляционные отверстия мокрыми полотенцами. Если стены и двери номера горячие, по возможности облейте их водой. Постоянно поддерживайте их во влажном состоянии. **СОХРАНЯЙТЕ СПОКОЙСТВИЕ В ЛЮБОЙ СИТУАЦИИ!**