



УТВЕРЖДЕНЫ  
Приказом № 36 от  
«09» 09 2024 г.  
генерального директора  
ООО УК «Горизонт Инженеринг»

Управляющей организацией  
ООО «Русские сезоны»

Барейко Н.А.



## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ОТЕЛЕ «OLD HOUSE RESORT & SPA»

Уважаемые Гости !

Настоящие правила предоставления гостиничных услуг в отеле «OLD HOUSE RESORT & SPA», далее именуемые «Правила», разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации и содержат обязательные существенные условия, на которых российская организация, ООО «Русские сезоны» (Юридический адрес: Ростовская область, Азовский район, х. Усть-Койсуг, ул. Береговая 123, ИНН 6101035473, ОГРН 1056101011163), предоставляет потребителям - физическим лицам услуги (товары) по проживанию (гостиничные услуги) в Отеле, расположенным по адресу: Ростовская область, Азовский район, х. Усть-Койсуг, ул. Береговая, 123, далее именуемого «Отель».

Правила являются офертой. Внесение оплаты за гостиничные услуги является акцептом данной оферты и означает, что Вы полностью ознакомлены и безоговорочно согласны с требованиями Правил, в том числе Вам понятны все обязательства, изложенные в Правилах, и Вы согласны надлежащим образом их выполнять. Незнание или несоблюдение Правил не освобождает Вас от ответственности за вызванные этим негативные последствия.

### 1. Общие положения

#### 1.1. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

- 1.1.1. «Отель» - имущественный комплекс, предназначенный для оказания гостиничных услуг, загородный отель «OLD HOUSE RESORT & SPA», расположенный по адресу: Ростовская обл., х. Усть-Койсуг, ул. Береговая, 123. Категория отеля 5 звезд (Свидетельство о присвоении гостинице категории №77/АА-017/016/2/КЛ-2022 от 18.11.2022г.);
- 1.1.2. «Сутки» - период времени, начинающийся с фактического момента заезда Потребителя и заканчивающийся расчетным часом выезда, установленного отелем следующего за днем заезда. В случае, если заезд Потребителя состоялся после 0:00, сутками считается период времени с фактического момента заезда до расчетного

- часа выезда дня заезда;
- 1.1.3. «Бронирование» - закрепление за Потребителем Номера в Отеле на условиях, определенных заявкой Заказчика и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя, возможность забронировать конкретный Номер, принадлежащий данной категории, Исполнителем не предоставляется;
  - 1.1.4. «Дополнительные гостиничные услуги» - Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Отеле;
  - 1.1.5. «Исполнитель» - ООО «Русские сезоны» (ОГРН 1056101011163, ИНН 6101035473), с местом нахождения по адресу: Ростовская обл., х. Усть-Койсуг, ул. Береговая, 123, предоставляющее Потребителю Гостиничные услуги;
  - 1.1.6. «Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее Гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу Потребителя;
  - 1.1.7. «Потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий (как самостоятельно, так и через Заказчика) и (или) использующий Гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- 1.2. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживания Потребителей, прибывающих в Отель и убывающих из Отеля.

**Расчетный час выезда - 12:00 часов текущего дня по местному времени.**

**Расчетный час заезда, установленное в отеле-15:00 часов текущего дня по местному времени**

- 1.3. Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) Отеля, СПА-центра установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения Потребителя в установленном законодательством Российской Федерации порядке. Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания, СПА-центра Потребитель может получить в Службе приема и размещения Отеля.
- 1.4. Информация об Отеле и оказываемых им услугах размещена в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей («уголок потребителя»), а также на сайте Отеля в информационно-телеинформационной сети интернет.

Информация о порядке проживания в Отеле и пользования гостиничными услугами, правилах противопожарной безопасности, а также правилах пользования электробытовыми приборами имеется в наличии в каждом Номере, предназначенном для проживания.

- 1.5. Отель предназначен для временного проживания граждан на согласованный с Исполнителем срок.

Предельный срок непрерывного проживания граждан в Отеле составляет 1 год и является одинаковым для всех категорий Потребителей.

## **2. Условия бронирования**

- 2.1. При наличии свободных Номеров исполнитель осуществляет бронирование путем принятия заявки на бронирование от Заказчика или Потребителя посредством телефонограммы, почтовой, факсимильной, электронной или иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя или Заказчика.

Контакты для телефонной связи: 8 (800) 500 87 92

Контакты для электронной связи: [reception@provincehotels.ru](mailto:reception@provincehotels.ru).

Для бронирования через сайт Отеля форма заявки установлена на сайте. В договоре с Заказчиком может быть установлена своя форма заявки для каждого Заказчика.

- 2.2. Заявка на бронирование должна содержать следующие данные:

- Сведения о Потребителе (Заказчике);
- Сведения о категории Номера;

- Сведения о количестве проживающих в Номере, количестве детей, их возраст;
  - Период проживания в Отель;
  - Сведения о способе оплаты за проживание (наличные денежные средства, карта платежных систем, система быстрых платежей, безналичный расчет);
  - Иные необходимые сведения (предполагаемое время заезда и время выезда и другое).
- 2.3. Бронирование осуществляется в срок не менее чем за 3 (три) календарных дня до заезда Потребителя.
- 2.4. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания, в качестве минимальной гарантийной суммы, с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.
- 2.5. В случае, если при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за 1 сутки проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за 3 (трое) суток (72 часа) до предполагаемого дня заезда (15:00 по местному времени), предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование переходит в статус Негарантированное и аннулируется, если от Заказчика или Потребителя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.
- 2.6. В случае, если Потребитель при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за 3 (трое) суток (72 часа) до предполагаемого дня заезда предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование не аннулируется до поступления письменного отказа Потребителя от бронирования или до даты истечения срока проживания в Отеле. При отсутствии письменного отказа от бронирования и услуги проживания Потребителя в течение оплаченного срока, плата за каждые сутки услуги проживания Потребителя возврату не подлежит.
- 2.7. В случае отказа (аннуляции) Потребителя от гарантированного бронирования письменное уведомление о такой отмене должно быть направлено способом, обеспечивающим получение Службой приема и размещения Отеля такого уведомления, но не позднее, чем за 72 часа до официально установленного расчетного часа заезда, кроме периодов высокой загрузки номерного фонда Отеля. В случае нарушения указанного условия, с Потребителя взимается ущерб в размере понесенных расходов за фактический простой номера(ов), включая стоимость завтраков, если они включены в стоимость. Заявка считается аннулированной после получения письменного подтверждения Службы приема и размещения Отеля.
- 2.8. При негарантированном бронировании аннуляция заявки происходит автоматически, без предварительного уведомления, если Потребитель не прибыл в Отель до 18:00 (если Потребителем не указано другое время заезда). При негарантированном бронировании авансовый платеж Потребителем или Заказчиком не вносится, либо вносится позднее 72 часов с даты направления заявки на бронирование.
- 2.9. В случае отказа Потребителя от размещения в день заезда (поселения) возврат полной суммы производится, если Потребитель подошел к стойке службы приема и размещения в течение 30 минут после размещения и не воспользовался номером. Если Потребитель воспользовался номером и/или подошел к стойке с целью отказа от номера позднее 30 минут после размещения - возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.
- 2.10. При бронировании Заказчиком – юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем размер и сроки внесения авансового платежа и иные условия бронирования подлежат применению Исполнителем согласно договору с

Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

- 2.11. Исполнитель обязан осуществить бронирование согласно заявке в срок, не превышающий 24 часа с момента получения заявки на бронирование от Заказчика (Потребителя).
- 2.12. В течение 24 часов после поступления заявки на бронирование Исполнитель направляет в адрес Заказчика (Потребителя) по факсу, телефонограммой, посредством электронной почты:
- уведомление (подтверждение бронирования) по форме, содержащейся в Приложении №1 к настоящим правилам или
  - информирует Заказчика (Потребителя) об отсутствии свободных Номеров.
- 2.13. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) уведомления (подтверждения бронирования), содержащего сведения о наименовании Отеля, Заказчике (Потребителе), категории (виде) заказанного Номера и его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Отеле, а также иные сведения.

### **3. Условия размещения**

- 3.1. При размещении Потребитель предоставляет документ, удостоверяющий его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:
- Паспорт гражданина Российской Федерации;
  - Паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
  - Свидетельства о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
  - Паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации – для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
  - Временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
  - 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;
  - Документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства
  - Разрешение на временное проживание лица без гражданства;
  - Вида на жительство лица без гражданства;
  - Временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.
- 3.2. Регистрация Потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации по месту пребывания в Отеле 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. №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 жительства в пределах Российской Федерации».

3.3. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отель 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. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель вправе отказать в размещении.

3.4. При размещении Потребитель в качестве гарантии оплаты дополнительно предоставленных услуг вносит Депозит, сумма и порядок внесения которого указаны в п. 5.15. настоящих Правил.

3.5. Договор заключается между Потребителем (Заказчиком) и Исполнителем при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Потребителя.

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

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

3.8. Организация дополнительного спального места тарифицируется согласно прейскуранту.

3.9. Условия, порядок и последствия отказа от Договора определены действующим законодательством РФ.

#### **4. Условия размещения в Отель вне очереди**

4.1. Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Отель размещаются:

4.1.1. Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена славы;

4.1.2. Участники Великой Отечественной войны;

4.1.3. Инвалиды первой, второй и третьей групп и лица, сопровождающие их.

4.1.4. Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственный связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).

#### **5. Порядок оплаты услуг, предоставляемых Исполнителем**

5.1. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в Номере. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Отель не предусмотрены. Минимальный тариф на проживание - стоимость номера за сутки. Исключением, могут являться специальные промо-тарифы, которые вводятся в использование на основании отдельных приказов.

5.2. Условия раннего заезда:

5.2.1. если Потребитель заезжает с 06:00 до 13:00, до наступления расчетного часа заезда 15:00, то с Потребителя взимается плата за половину суток. Размещение при

- раннем заезде возможно только в случае наличия свободных номеров и по согласованию с администрацией Отель;
- 5.2.2. если Потребитель заезжает с 23:00 до 05:00, до наступления расчетного времени заезда 15:00, то с Потребителя взимается плата за полные сутки. Размещение при раннем заезде возможно только в случае наличия свободных номеров и по согласованию с администрацией Отель.
- 5.3. Условия позднего выезда:
- 5.3.1. если Потребитель выезжает с 14:00 до 18:00, после наступления расчетного времени выезда 12:00, то с Потребителя взимается плата за половину суток. Размещение при позднем выезде возможно только в случае наличия свободных номеров и по согласованию с администрацией Отель;
- 5.3.2. если Потребитель выезжает после 18:00, после наступления расчетного времени выезда 12:00, то с Потребителя взимается плата за сутки. Размещение при позднем выезде возможно только в случае наличия свободных номеров и по согласованию с администрацией.
- 5.4. При проживании менее суток (с 15:00 до 23:59 дня, следующего после дня заезда) плата взимается за одни сутки независимо от фактического времени заезда.
- 5.5. Тариф для каждой категории номеров за сутки и форма его оплаты устанавливается Исполнителем. Исполнитель может использовать динамическое ценообразование и без предварительного уведомления Потребителя изменять значение тарифа неограниченное число раз в соответствии с действующей прейскурантом и тарифной политикой.
- 5.6. Тарифы, установленные соответствующим прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени. Тарифы номера для каждого Потребителя устанавливаются в момент подтверждения бронирования Исполнителем согласно действующему на такой момент прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования - в момент оформления заезда Потребителя согласно прейскуранту, действующему на момент размещения Потребителя. В момент подтверждения бронирования Потребитель принимает и соглашается с ценой номера и не может, в последствии, претендовать на перерасчет сумм, при их изменении, за услуги Отель.
- 5.7. Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с расчетным часом, положениями настоящих Правил и действующим в Отеле прейскурантом. По гарантированным бронированиям изымается предоплата.
- 5.8. Возможны следующие способы оплаты:
- 5.8.1. Наличными при заезде на стойке регистрации.
- 5.8.2. Банковской картой при бронировании через Интернет. К оплате принимаются карты Visa, Euro/Master Card, МИР. В соответствии с ч. 9 ст. 7 Федерального закона от 27.06.2011 № 161 -ФЗ «О национальной платежной системе» прием платежей через сайт осуществляется только от физических лиц.
- 5.8.3. Через систему быстрых платежей СБП.
- 5.8.4. Для юридических лиц возможен только безналичный расчет.
- 5.9. Все расчеты производятся в рублях Российской Федерации.
- 5.10. Дополнительные услуги предоставляются Потребителям за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется Службой приема и размещения. Списание (закрытие счетов) на номер дополнительных услуг возможно только при внесенном депозите в Службе приема и размещения. По окончании депозита списание (закрытие счетов) на номер невозможно.
- 5.11. При наличии возможности Исполнитель может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом.
- 5.12. За проживание детей в возрасте до 12 лет без предоставления места плата не

взимается, детям в возрасте старше 12 лет по предварительной заявке Потребителя может быть предоставлено отдельное место, плата в данном случае взимается на общих основаниях.

- 5.13. Для иностранных граждан Исполнитель может предоставлять услугу по оформлению визового приглашения путем использования сторонних сервисов. Данная услуга предоставляется в случае выполнения Потребителем следующих требований:
- 5.13.1. гарантии первых суток в Отеле;
- 5.13.2. оплаты услуги по оформлению визового приглашения в соответствии с установленными ценами.
- 5.14. С согласия Потребителя (Заказчика) Потребитель в момент размещения в Отеле оплачивает Депозит в размере, установленном действующим прейскурантом Исполнителя. Депозит является способом обеспечения оплаты Потребителем дополнительных платных услуг, потребляемый им на территории Отеля, в том числе услуг партнеров Исполнителя, в отношении которых Исполнитель выступает в качестве агента Потребителя (Заказчика), выполняя поручение Потребителя по приобретению от имени и за счет Потребителя услуг партнеров Исполнителя. Депозит может быть использован при расчете за данные услуги. При использовании депозита (полностью или частично) в процессе проживания в Отеле, Потребитель производит пополнение Депозита до неснижаемого остатка в размере, установленном действующим прейскурантом Исполнителя.
- 5.15. При выезде из Отеля Потребитель производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги на стойке Службы приема и размещения и сдает ключ от номера. В случае если Потребитель не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Потребитель получает полный или частичный возврат депозита.
- 5.16. Исполнитель обязан обеспечить предоставление льгот при оказании услуг тем категориям граждан, которым такие льготы предусмотрены законами и иными нормативными правовыми актами и локальными актами ООО «Русские сезоны».
- 5.17. Размещение с животными осуществляется за дополнительную плату.
- 5.18. Стоимость услуг по генеральной уборке номера в случае нарушения Федерального закона от 23.02.2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий табака» составляет 15 000 рублей.

## **6. Правила проживания в Отеле и пользования гостиничными услугами**

- 6.1. Исполнитель по просьбе Потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг:
- Вызов скорой помощи, других специальных служб;
  - Пользование медицинской аптечкой;
  - Доставка в Номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении;
  - Побудка к определенному времени;
  - Предоставление горячей кипяченой воды
  - Хранение багажа в камере хранения;
  - Ежедневная уборка Номера;
  - Визовая поддержка;
  - Поднос стандартного багажа от автомобиля в Номер и из Номера к автомобилю;
  - Предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
  - Ежедневная смена постельного белья;
  - Предоставление и ежедневная замена использованных полотенец в Номерах всех

- категорий, предоставление махровых халатов;
  - Туалетные принадлежности разового потребления в фирменном исполнении;
  - Предметы гостеприимства разового потребления в фирменном исполнении;
  - Пользование беспроводным доступом в Интернет во всех номерах;
  - Предоставление детской кровати, детского горшка, детского стула;
  - Посещение тренажерного зала;
  - Пользование сейфом, установленным в номере;
  - Пользование парковкой.
- 6.2. Иные платные услуги, оказываемые на территории Отеля третьими лицами:
- СПА-центр;
  - рестораны;
  - бары;
  - банкоматы.
- 6.3. Потребитель имеет право на пользование в установленном порядке Дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень дополнительных гостиничных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещенным в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке Службы приема и размещения). Дополнительные гостиничные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя.
- Расчеты за предоставленные Дополнительные гостиничные услуги осуществляются Потребителем как наличными денежными средствами, так и картами платежных систем, предусмотренных настоящими Правилами для оплаты гостиничных услуг.
- 6.4. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Потребителю Номера на Номер той же категории или категории выше в случае, если данный Номер в процессе эксплуатации признан аварийным. Аварийным признается Номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию Номера, а также иных помещений Отеля, если это препятствует нормальному доступу и обслуживанию.
- В этом случае Администрация Отеля обязана немедленно известить Потребителя о необходимости освобождения Номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного Номера или любого другого на усмотрение Исполнителя, но без занижения категории проживания для Потребителя. Потребитель обязан освободить занимаемый им аварийный Номер до начала указанных в настоящем пункте работ, в установленные Исполнителем сроки.
- 6.5. Все расходы, обусловленные заменой аварийного Номера, осуществляются за счет Исполнителя. При несогласии Потребителя на замену Номера ему подобным, с Потребителем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.
- 6.6. Права и обязанности Потребителя:
- 6.6.1. Потребитель вправе:
- Пользоваться всеми гостиничными услугами;
  - Получать полную достоверную информацию о правилах проживания в Отеле, стоимости и перечне гостиничных услуг;
  - Общаться с работниками Службы приема и размещения по вопросам качества оказываемых услуг;
  - В любое время отказаться от исполнения Договора при условии оплаты

Исполнителю фактически понесенных им расходов.

6.6.2. Потребитель обязан:

- Не беспокоить других проживающих в Отеле, соблюдать установленный в Отеле порядок проживания;
- Бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Отеля, включая имущество находящееся во временном пользовании Исполнителя, возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется по ценам согласно утвержденному прейскуранту.
- Соблюдать чистоту и порядок.
- Соблюдать тишину.
- Исключать возможность возникновения в Номере инфекции;
- Соблюдать правила пожарной безопасности.
- Покидая номер закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы.
- По истечении оплаченного срока проживания—освободить номер, сдать карту гостя и ключ от Номера работнику Службы приема и размещения и произвести полный расчет на стойке размещения;
- При обнаружении неисправностей в номере сообщить об этом в Службу приема и размещения по телефону.
- Предупредить администрацию Отеля об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг в Отеле, включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные.

6.7. Потребителю запрещается:

- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие
- Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку гостя.
- Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования Администрации Отеля
- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50Х50 см должны храниться в камере хранения Отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей), взрывчатые, токсичные материалы, оружие. Оружие, как и другие ценные вещи должны хранится в сейфе.
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- Переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией Отеля.
- Курить во всех номерах запрещено, холлах и помещениях Отеля.
- Нарушать покой других гостей, создавая шум, проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих без предварительного согласования с Исполнителем.
- Использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и пр.) без предварительного согласования с Исполнителем;
- Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей Отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения.
- Осуществлять фото и/или видеосъемку без предварительного согласования с Исполнителем за исключением съемки, предназначеннной исключительно для личных, бытовых целей, не допуская попадания на снимки других гостей Отеля без их согласия.
- Разводить костры, организовывать пикники вне территорий, отведенных

администрацией Отеля.

- Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Отеля, прямо для этих целей не предназначенных.
- Выносить, без разрешения администрации, имущество Отеля, размещенное в номерах и общественных зонах Отеля.
- Выбрасывать из окон Номера вещи (бутылки, мусор и т.д.);
- Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества Отеля в соответствии с законодательством РФ.

Родители обязаны не допускать нахождение в общественных местах Отеля детей без сопровождения взрослых:

- несовершеннолетних лиц до 7-ми лет (включительно) – круглосуточно;
- несовершеннолетних лиц от 7-ми лет до 14-ти лет (включительно) с 21:00 до 06:00;
- несовершеннолетних лиц от 14-ти лет до достижения совершеннолетия – с 22:00 до 06:00.

Родители или заменяющие их лица принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для реализации только алкогольной продукции и иных местах, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому и нравственному развитию.

6.8. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения уполномоченными лицами Номера без согласования с Потребителем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Потребителем настоящих Правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

#### 6.9. **Обязанности Исполнителя**

- Обеспечивать заявленное Исполнителем материально-техническое оснащение номеров, набор предоставленных услуг в соответствии с требованиями, установленными к номерам гостиницы, применительно к категории, присвоенной Отелю.
- Представлять полную информацию об услугах, оказываемых Исполнителем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо в Службе приема и размещения Отеля.
- Предоставить по первому требованию Гостя Книгу отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения Отеля.
- Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Потребителей.

## **7. Ответственность Исполнителя и Заказчика/Потребителя**

- 7.1. Исполнитель отвечает за утрату или повреждение вещей Потребителя, внесенных в установленном порядке в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценных вещей.
- 7.2. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были принятые Исполнителем на хранение либо были помещены Потребителем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его Номере или ином помещении Отеля. Исполнитель освобождается от ответственности за сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ к сейфу без ведома Потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.
- 7.3. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за сохранность вещей.
- 7.4. Вещи, обнаруженные после Расчетного часа выезда персоналом Отеля в Номере, подлежащем высвобождению и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил Службу приема и размещения о продлении своего проживания в порядке и сроки, установленные в настоящих Правилах), признаются забытыми и помещаются Исполнителем в Камеру забытых вещей Отеля. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля в присутствии представителей Исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек и оформляется соответствующим актом о помещении забытых вещей Потребителя на хранение.  
Администрация Отеля ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем контактным данным.  
Администрация Отеля может при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты расходов на доставку Потребителем, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.  
Забытые вещи храниться в Отель в течение 6 (шести) месяцев в соответствии с порядком, утвержденным локальным нормативным актом ООО «Русские сезоны». По истечении установленного выше срока хранения забытые Потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, утвержденным локальным нормативным актом ООО «Русские сезоны».
- 7.5. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, на недостатки оказанных услуг в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей». При возникновении вопросов к качеству услуг потребителя вправе потребовать незамедлительного устранения недостатков В случае, если в момент пребывания в Отель у Потребителя отсутствовала возможность изложить свои претензии к качеству услуг, Потребитель вправе изложить свои претензии в письменной форме и направить их в адрес Исполнителя: Российская Федерация, Ростовская область, г. Усть-Койсуг, ул. Береговая 123.
- 7.6. Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной сотовой связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также иные обстоятельства вне зоны контроля и/или вины Исполнителя.

- 7.7. Потребитель в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб Исполнителю, связанный с повреждением или утратой имущества Исполнителя в полном объеме в размере, определяемом Исполнителем с учетом стоимости утраченного или поврежденного имущества, а также затрат на восстановление или ремонт имущества, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима, а также запрета курения. Кроме того Потребитель обязан возместить Исполнителю все убытки, причиненные таким нарушением.
- 7.8. Исполнитель имеет право отказать в предоставлении Потребителю услуг Отеля в случаях нарушения Потребителем настоящих Правил, несвоевременной оплаты гостиничных услуг, а также в случае совершения Потребителем противоправных действий.
- 7.9. Исполнитель не несет ответственность за здоровье Потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля, а также в случаях причинения вреда здоровью Потребителя по вине третьих лиц или самого Гостя.
- 7.10. При оказании услуг на территории Отеля третьими лицами все претензии по поводу качества оказания данных услуг должны предъявляться Потребителем в адрес третьих лиц.
- 7.11. Исполнитель не несет ответственность за вред, причиненный Исполнителем в результате оказания услуг, в связи с невыполнением Потребителем обязанности информировать Исполнителя о проблемах со здоровьем согласно п. 6.6.2 Правил.
- 7.12. Потребитель несет ответственность за предоставление Исполнителю ложной или недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Потребитель.
- 7.13. Несоблюдение Правил и мер безопасности (в том числе нахождение в месте оказания услуг в алкогольном или наркотическом опьянении) дает Исполнителю право отказать Потребителю в предоставлении услуг.

## **8. Проживание с животными**

- 8.1. Под домашними животными подразумеваются животные весом до 3-х кг. Животные, весом более 3-х кг. к проживанию в Отеле не допускаются.
- 8.2. Размещение в Отеле с животными допускается только при наличии у владельцев паспорта и справки от ветеринарного врача о состоянии питомца и отметками о всех прививках.
- 8.3. За размещение с домашними животными взимается дополнительная плата в размере, установленном прейскурантом Исполнителя.
- 8.4. Гости, проживающие с домашними животными, несут полную материальную ответственность за возможный причиненный ущерб Отелю животными.
- 8.5. Для размещения животных Потребителю необходимо иметь клетку или сумку, специальный контейнер, а также иметь специальную подстилку для животных. Размещение животного на постели в Номере запрещается.
- 8.6. Для кормления домашних животных Потребитель должен привезти специальную посуду. Кормить животных из посуды Отеля или ресторана строго запрещается.
- 8.7. На территории Отеля животные могут находиться только в ошейнике и на поводке.
- 8.8. Уборка номера производится при отсутствии животного или при нахождении животного в клетке или переноске (закрытой) в присутствии хозяина.
- 8.9. Запрещается мыть животных в душевых Номера, использовать для вытирания гостевые полотенца, простыни, принадлежащие Отелю.
- 8.10. Не допускается размещение животных на территории Отеля без присмотра.
- 8.11. Исполнитель оставляет за собой право отказать в размещении с домашними животными, если:
  - Этого требует ситуация в Отеле на данный период;

- Нарушены правила проживания;
- Животное ведет себя шумно, агрессивно, неадекватно.

## **9. Дополнительная информация об условиях проживания**

- 9.1. Гости Потребителя, по его просьбе, и с уведомлением работника службы приема и размещения Отеля, могут находиться в Отеле до 23.00 часов, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность. При нахождении гостя потребителя в номере после 23.00 часов должно быть оформлено его проживание в Отеле.
- 9.2. Исполнитель имеет право отказать Потребителю в дальнейшем проживании в Отеле в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Отеля.
- 9.3. Потребитель вправе в любое время отказаться от размещения при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.
- 9.4. В случае истечения срока проживания Потребителя в Отеле при отсутствии Потребителя по месту проживания с 12:00 до 18:00 (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Отеля вправе создать комиссию, члены которой вправе войти в номер, произвести опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Потребителя, и освободить номер от данного имущества. При этом материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в Службе приема и размещения, остальные вещи помещаются на хранение в Багажную комнату Службы приема и размещения.
- 9.5. Порядок и правила хранения и получения имущества из «Камеры забытых и найденных вещей», утвержден локально-нормативным актом ООО «Русские сезоны» и находится в Службе приема и размещения.
- 9.6. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- 9.7. При разрешении конфликтных ситуаций Потребитель и исполнитель руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановления Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ».
- 9.8. Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.

В случае выявления разночтений между Настоящими Правилами и Публичной офертой и/или договорами на оказание услуг, условия, описанные в Публичной оферте или в договорах, имеют превалирующую силу.

**Администрация Отеля «OLD HOUSE RESORT & SPA» желает Вам приятного отдыха!**

## Приложение №1

### Форма уведомления о бронировании



Old House Resort & Spa  
346744, Ростовская обл., Азовский район,  
п. Усть-Койсуг, ул. Береговая 123  
Тел. 8 (800) 500 87 92  
[www.provincehotels.ru](http://www.provincehotels.ru)  
e-mail: [reception@provincehotels.ru](mailto:reception@provincehotels.ru)

Уважаемая

Мы рады подтвердить Ваше бронирование в Old House Resort & Spa! Если у Вас есть специальные пожелания, пожалуйста, обратитесь по телефону 8-800-500-87-92. Мы с нетерпением ждем Вас, чтобы сделать Ваше пребывание в отеле комфортным и незабываемым.

С уважением, менеджер отдела бронирования

#### Информация о бронировании

Подтверждение

Кол-во гостей:

Ф.И.О.

Кол-во детей:

Компания:

Гарантия оплаты:

Тип комнаты:

Телефон:

Дата засада:

E-mail:

Дата выезда:

Специальные пожелания:

#### Информация о тарифе

Период

Количество суток

Тариф в рублях

#### Итого:

##### Политика отмены:

- Несколько гости считаются наяву до расчетного часа дня, следующего за днем намеченного прибытия, поздним отказом от брони считается отказ от брони менее чем за 72 часа до расчетного часа дня намеченного прибытия. В случае независимо или позади отказа от брони при гарантированном бронировании отель выставляет счет за проживание и размере суточного тарифа всех забронированных номеров.
- При непартиционированном бронировании - с оплатой при размещении - бронирование сохраняется до 18:00 даты засада.
- Непартиционированный ранний засад и позади выезд возможны только при наличии свободных номеров.
- В случае раннего засада дополнительно взимаются с 06.00 до 13.00 - 0,5 тарифа. В случае позади выезда дополнительно взимаются с 14.00 до 18.00 - 0,5 тарифа, после 18.00 - оплата за сутки.

##### Условия оплаты:

Наличный расчет; Безналичный расчет; Банковские карты VISA, VISA ELECTRON, MASTER CARD, MAESTRO.

#### Важная информация о размещении в отеле

Время засада в отель - 15.00, выезд - 12.00

При регистрации в гостинице требуется наличие документа, удостоверяющего личность:

- Паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- Паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- Свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- Паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- Временного удостоверения личности гражданина РФ;
- Паспорта иностранного гражданина либо другого документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- Документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- Разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- Вида на жительство лица без гражданства.

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

Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления погранично заверенного согласия законных представителей (одного из них).

Благодарим Вас за выбор отеля Old House Resort & Spa!