



**ГОСТИНИЦА «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»**

**DVINA HOTEL, TITAN Ltd.**

---

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Утверждено  
Приказом Управляющего  
гостиницей "Двина" от 25.12.2020  
Редакция № 2 от 25.12.2020

### I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в гостинице «Двина» (далее - Гостиница) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги) в Гостинице "Двина", Архангельск.

1.2 Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«**бронирование**» - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

«**время выезда (расчетный час)**» – время, установленное исполнителем для выезда потребителя 12 часов 00 минут по Московскому времени;

«**время заезда**» - время, установленное исполнителем для заезда потребителя 14 часов 00 минут по Московскому времени

«**гостиница**» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания Гостиничных услуг и имеющий наименование **Гостиница "Двина"**, расположенный по адресу: Россия, 163000, г. Архангельск, Троицкий проспект, дом 52; регистрационный № 550002179, ИНН 2901008961.

«**гостиничные услуги**» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем и доводится до сведения Потребителя в соответствии с требованиями действующего законодательства;

«**заказчик**» - физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

«**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;

«**исполнитель**» - Общество с ограниченной ответственностью производственно-коммерческое предприятие "Титан», с местом нахождения по адресу: Россия, 163000, г. Архангельск, Поморская улица, дом 7- предоставляющее Потребителю Гостиничные услуги;

«**номер**» - помещение в гостинице, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории Номеров;

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

«**прейскуранты**» - внутренние локальные нормативные акты Исполнителя, утвержденные управляющим гостиницей, в которых, в частности, устанавливаются:

- категории Номеров и их параметры;
- Цены Номеров (мест в Номерах) и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номеров (мест в Номерах);
- стоимость предоставления дополнительного места в Номере (дополнительной кровати);
- перечень имущества Гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению Потребителем в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребителем;



**ГОСТИНИЦА «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»**

**DVINA HOTEL, TITAN Ltd.**

---

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

- перечень и стоимость Дополнительных платных гостиничных услуг Исполнителя, в том числе стоимость завтрака.

Прейскуранты размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы), а также на других ресурсах/носителях Исполнителя;

### **II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в Гостинице и оплата услуг**

2.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) Гостиницы установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения Потребителя в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания Гостиницы Потребитель может получить в Службе приема и размещения Гостиницы.

2.2. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы, а также на других ресурсах/носителях Исполнителя);

Информация о порядке проживания в Гостинице, включая настоящие Правила, правила противопожарной безопасности, а также правила пользования электробытовыми приборами имеется в наличии в каждом Номере, предназначенном для проживания.

2.3. Гостиница предназначена для временного проживания граждан. Предельный срок непрерывного проживания граждан в Гостинице составляет 1(один) год и является одинаковым для всех категорий Потребителей.

2.4. Бронирование Номеров в Гостинице осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путем принятия Заявки на бронирование от Потребителя и Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Заявка исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика.

Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) уведомления, содержащего сведения о фирменном наименовании Исполнителя, Потребителе (Заказчике), категории (виде) заказанного Номера (места в Номере) и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Гостинице, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

Потребитель (Заказчик) в праве аннулировать Заявку без применения к нему каких-либо санкций в сроки, доведенные до сведения Потребителя (Заказчика) в момент бронирования, либо предусмотренные договором.

Аннулирование Заявки (Отказа от бронирования Номера) в Гостинице осуществляется Исполнителем путем принятия Отказа от бронирования Номера от Потребителя или Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Отказ от бронирования Номера исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика.

Условия, порядок и последствия отказа Исполнителя бронирования определены действующим законодательством Российской Федерации.

2.5. В гостинице применяются следующие виды бронирования:

2.5.1 **Гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до Расчетного часа выезда (12 часов 00 минут по Московскому времени) дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения Потребителем или Заказчиком с их согласия авансового платежа в размере не менее Цены Номера (места в Номере).

Авансовый платеж при бронировании Номера (места в Номере) вносится Потребителем или Заказчиком с их согласия не позднее 12:00 часов Московского времени дня, предшествующего дню запланированного заезда. В случае, если Потребителем (Заказчиком) не внесен авансовый платеж в течение установленного выше срока, бронирование



**ГОСТИНИЦА «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»**

**DVINA HOTEL, TITAN Ltd.**

---

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

становится негарантированным, и к такому бронированию подлежат применению условия негарантированного бронирования, предусмотренные в п. 2.5.2. ниже.

При размещении Потребителя, авансовый платеж засчитывается в качестве оплаты первых суток проживания в Номере (места в Номере).

Потребитель (Заказчик) в праве аннулировать Заявку (отменить бронирование) без применения к нему каких-либо санкций до 14 часов 00 минут по Московскому времени предшествующего дня запланированного заезда, т.е. за одни сутки до заезда в гостиницу если иной срок не доведен до сведения Потребителя (Заказчика) в момент бронирования, либо предусмотрен договором.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя, с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой Номера (места в Номере) за первые сутки, но не более Цены Номера (места в Номере).

Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Исполнителем позднее 14 часов 00 минут по Московскому времени предшествующего дня запланированного заезда (т.е. менее чем за одни сутки), или иного срока, доведенного до сведения Потребителя (Заказчика) в момент бронирования, либо предусмотренного договором.

Незаездом признается не прибытие Потребителя в помещение Гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания Потребителей (в Службу приема и размещения Гостиницы) до Расчетного часа выезда (12 часов 00 минут по Московскому времени) дня, следующего за днем запланированного заезда.

Опозданием Потребителя признается заезд Потребителем после Расчетного часа заезда (14 часов 00 минут по Московскому времени) дня запланированного заезда и до Расчетного часа выезда (12 часов 00 минут по Московскому времени) дня, следующего за днем запланированного заезда.

При опоздании более, чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется, а с Потребителя или с Заказчика взимается плата за фактический простой Номера (места в Номере) за первые сутки, но не более Цены Номера (места в Номере).

**2.5.2. Негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до 18 часов 00 минут по Московскому времени дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется.

При негарантированном бронировании авансовый платеж Потребителем или Заказчиком не вносится.

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.

Условия, порядок и последствия отказа Исполнителя бронирования определены действующим законодательством Российской Федерации.

### III. Заключение договора

3.1. Договор заключается между Потребителем (Заказчиком) и Исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами и содержит:

- а) наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;
- б) сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);
- в) сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;
- г) сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);
- д) период проживания в гостинице;
- е) время заезда и время выезда (расчетный час);



**ГОСТИНИЦА «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»**

**DVINA HOTEL, TITAN Ltd.**

---

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

ж) иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).

3.2. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

Форма и порядок направления заявки устанавливаются исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика или потребителя.

Исполнитель при наличии в указанных в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

3.3. Договор заключается при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Потребителя, в том числе:

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

Заселение в гостиницу 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) письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу 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 письменного согласия законных представителей (одного из них).

При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель вправе отказать в размещении.

3.4. Гостиница осуществляет оформление проживания и регистрацию Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из нее, круглосуточно.

Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан



**ГОСТИНИЦА «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»**

**DVINA HOTEL, TITAN Ltd.**

---

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

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 иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации", федерального закона Российской Федерации от 18 июля 2006 г. № 109 «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

3.5 При оформлении проживания Исполнитель выдает Потребителю счет, который является подтверждением заключения Договора на оказание Гостиничных услуг. Счет должен содержать: наименование Исполнителя; фамилию, имя, отчество Потребителя; сведения о предоставляемом Номере (места в Номере); Цену Номера (места в Номере); период проживания; другие необходимые данные по усмотрению Исполнителя.

3.6. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в Номере (на месте в Номере). Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Гостинице не предусмотрены.

Минимальная Цена на проживание - Цена номера за сутки.

Цена Номера (места в Номере) и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номера (места в Номере), устанавливаются действующим соответствующим Прейскурантом Исполнителя.

Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории Номера, количества, проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени.

Цена Номера (места в Номере) для каждого Потребителя (Заказчика) устанавливаются в момент подтверждения бронирования Исполнителем согласно действующему на тот момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования - в момент оформления заезда Потребителя согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения Потребителя. В момент подтверждения бронирования Потребитель (Заказчик) принимает и соглашается с Ценой Номера (места в Номере), и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Гостинице.

3.7. С согласия Потребителя (Заказчика) оплата Цены Номера (места в Номере) производится при заключении Договора в полном объеме (авансовый платеж в размере Цены Номера (места в Номере) за весь срок проживания в Гостинице). Соглашением Потребителя (Заказчика) признается подписание Потребителем (Заказчиком) Договора.

Потребитель (Заказчик) обязан оплатить Гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме.

При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Плата за проживание взимается в соответствии с Расчетным часом.

В случае проживания Потребителя в Номере (на месте в Номере) 24 часа и менее, например, при заезде после Расчетного часа заезда (14 часов 00 минут по Московскому времени) и/или выезда до Расчетного часа выезда (12 часов 00 минут по Московскому времени) плата взимается в размере минимального тарифа - Цены Номера (места в Номере) независимо от времени фактического нахождения Потребителя в Гостинице.

В случае если Потребитель воспользовался Номером и/или заявил об отказе размещения позднее одного часа после поселения возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

К оплате услуг Исполнителя принимаются наличные российские рубли, а также банковские карты следующих платежных систем: Visa, Master Card, Maestro, American Express, МИР.

3.8. При наличии предварительного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Потребителю Номер (место в Номере) в Расчетный час заезда.



**ГОСТИНИЦА «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»**

**DVINA HOTEL, TITAN Ltd.**

---

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

При этом, при размещении Потребителя с 00 часов 00 минут до установленного Расчетного часа заезда в дополнение к стоимости проживания взимается плата за Номер (место в Номере) в размере 50 (пятидесяти) процентов Цены Номера (места в Номере);

При наличии свободных Номеров (мест в Номерах) Исполнитель может заселить Потребителя до Расчетного часа заезда.

3.9. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан обратиться в Службу приема и размещения Гостиницы не позднее 10:00 часов по местному времени дня выезда, обязательно предъявив при этом документ удостоверяющий личность, согласно п. 3.3. При наличии свободных мест в Гостинице срок проживания будет продлен Исполнителем.

Оплата продления срока проживания производится Потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты Цены номера (места в Номере), и должна быть произведена Потребителем не позднее 12 часов 00 минут по Московскому времени дня, в котором Потребитель продлил проживание.

Не продление Потребителем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или не оплата Потребителем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами продление срока проживания - является задержкой выезда Потребителя из Гостиницы, что дает Исполнителю право требовать от Потребителя незамедлительного освобождения, занимаемого Потребителем Номера (места в Номере), а также влечет за собой последствия, установленные в пункте 3.10. настоящих Правил.

3.10. В случае задержки выезда Потребителя после установленного Расчетного для выезда часа оплата за проживание взимается с Потребителя в следующем порядке, установленном Исполнителем:

- при выезде после Расчетного часа выезда (начиная с 12 часов 00 минут по Московскому времени текущего дня до 23 часов 59 минут по Московскому времени текущего дня, Потребителем производится оплата в размере 50 (пятидесяти) процентов Цены Номера (места в Номере);

Во всех перечисленных в данном случае пунктах случаях Цена Номера (места в Номере) определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Потребителя для всех Потребителей (публичные тарифы), Цена Номера (места в Номере), установленная для Потребителя при бронировании, не применяется.

3.11. При размещении детей до 3-х лет в Номере вместе с сопровождающими их взрослыми, детская кроватка предоставляется без взимания дополнительной платы. При этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей.

Детям в возрасте до 3-х лет завтрак предоставляется без оплаты при посещении ресторана и покупке услуги питания на сопровождающего взрослого.

Дети до 7-и лет проживают в одном Номере с сопровождающими их взрослыми без предоставления места и без взимания дополнительной платы.

В случаях предоставления дополнительной кровати взимается плата в соответствии с Прейскурантом Исполнителя действующим на момент подтверждения бронирования (при заказе дополнительной кровати при бронировании), либо на момент размещения (в случае заказа дополнительной кровати в момент заезда), либо на момент обращения с требованием предоставить дополнительную кровать (в случае заказа дополнительной кровати в период проживания). Исполнитель в праве отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если ее установка в Номере не предусмотрена.



**ГОСТИНИЦА «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»**

**DVINA HOTEL, TITAN Ltd.**

---

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

### IV. Порядок предоставления услуг

4.1. Качество предоставляемых Гостиницей услуг соответствует установленным действующим законодательством РФ требованиям.

4.2. Исполнитель по просьбе Потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в Номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка.
- прием и хранение багажа в камере хранения Гостиницы на срок проживания;
- пользование услугами библиотеки;
- бесплатная парковка;
- информация о городском транспорте, магазинах, ресторанах.

Исполнитель не вправе без согласия Потребителя предоставить Потребителю иные платные услуги, не входящие в Цену Номера (места в Номере)

4.3. Потребитель имеет право на пользование в установленном порядке дополнительными платными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень Дополнительных платных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещенном в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы). Дополнительные Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя.

Расчет за предоставление Исполнителем платных дополнительных услуг осуществляется Потребителем как наличными денежными средствами, так и по банковским картам, как это предусмотрено в настоящих Правилах для оплаты Гостиничных услуг. Информация о порядке оплаты Дополнительных гостиничных услуг размещена в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы).

4.4. Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания Дополнительных гостиничных услуг, в том числе услуг по общественному питанию.

4.5. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Потребителю Номера на Номер той же категории или категорией выше в случае, если данный Номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем 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 Гостиницы, если это препятствует к их нормальному доступу и обслуживанию.

В этом случае Исполнитель обязан 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.

4.6. 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.



**ГОСТИНИЦА «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»**

**DVINA HOTEL, TITAN Ltd.**

---

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

### **V. Права и обязанности Потребителя**

#### 5.1. Потребитель вправе:

- Пользоваться всеми Гостиничными услугами;
- Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне Гостиничных услуг;
- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг;
- Оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения, а также на других ресурсах/носителях Исполнителя;

#### 5.2. Потребитель обязан:

- Соблюдать Порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя;
- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере;
- Уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы;
- Бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Гостиницы;
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;
- Освободить Номер по истечении оплаченного срока проживания;

#### 5.3. Потребителю запрещается:

- В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в Номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;
- Передавать посторонним лицам ключ от гостиничного Номера;
- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие. Приглашенные Потребителем посторонние лица могут находиться в номерном фонде Гостиницы начиная с 08 часов 00 минут по Московскому времени до 23 часов 00 минут по Московскому времени. Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, Потребителю необходимо зарегистрировать сторонних лиц на Службе приема и размещения и оформить проживание;
- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право.
- Курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории;
- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100х100х100 см должны храниться в камере хранения Гостиницы, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей);
- Переставлять и передвигать мебель;
- Держать животных и птиц в номере Гостиницы без согласования с Исполнителем;
- Нарушать покой других гостей, создавая шум;
- Употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах;





**ГОСТИНИЦА «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»**

**DVINA HOTEL, TITAN Ltd.**

---

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

- Выносить из ресторана посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки;
- Умышленно загрязнять территорию Гостиницы;
- Выбрасывать из окон различные предметы.

### **VI. Ответственность Исполнителя и Потребителя**

6.1. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Потребителя, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены Потребителем предоставленный ему Исполнителем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его Номере или в ином помещении Гостиницы. 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 возможным в следствии непреодолимой силы.

Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Исполнителя. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

Вещи, обнаруженные после Расчетного часа выезда персоналом Исполнителя 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 на ответственное хранение в помещение камеры хранения Гостиницы.

Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактными данным.

Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.

Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 6-ти месяцев в соответствии с порядком, утвержденным Исполнителем.

По истечении 6-ти месяцев хранения, забытые невостребованные вещи подлежат утилизации в соответствии с порядком, утвержденным Исполнителем.

6.2. Исполнитель в соответствии с законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, за недостатки оказанных услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Потребителю нарушением его прав в порядке, установленном Законом РФ "О защите прав потребителей".

Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшие 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.

6.3. Потребитель, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, в соответствии с законодательством РФ, возмещает ущерб Гостиницы в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем соответствующему Прейскуранту, а также несет ответственность за иные нарушения, с том числе нарушения установленного паспортно-визового режима, а также запрета курения.



**ГОСТИНИЦА «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»**

**DVINA HOTEL, TITAN Ltd.**

---

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

### VII. Дополнительная информация об условиях проживания

7.1. Исполнитель имеет право отказать в предоставлении Потребителю услуг Гостиницы в случаях нарушения. Потребителем настоящих Правил, несвоевременной оплаты Гостиничных услуг, а также в случае совершения Потребителем противоправных действий, при этом Потребитель возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы.

7.2. В случае отсутствия Потребителя в Номере по истечении срока проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок) более 1 (одного) часа Исполнитель в праве принять решение о создании комиссии и произвести опись имущества Потребителя, оставленного в Номере.

Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и остальных вещей Исполнитель помещает на ответственное хранение в помещении камеры хранения Гостиницы.

7.3. Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Гостинице размещаются:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- Инвалиды I и II групп, дети-инвалиды, а также лица их сопровождающие (в количестве не более 1-го человека);
- Участники, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны и приравненных к ним ветеранов боевых действий;
- Лица, награжденные знаком «жителю блокадного Ленинграда»;
- Граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- Многодетные семьи;
- Лица с малолетними детьми в возрасте до 3-х лет;
- Иные категории граждан в соответствии действующим Законодательством.