



ОТЕЛЬ «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»

DVINA HOTEL, TITAN Ltd.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

**Утверждено
Приказом Управляющего
отелем «Двина» от 01.03.2026
Редакция № 5 от 01.03.2026**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в отеле «Двина» (далее – Отель) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 г. № 1912, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги) в отеле «Двина», город Архангельск.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«бронирование» – закрепление за Потребителем номера (отдельного места в многоквартирном номере) в Отеле на условиях, определенных заявкой Заказчика, и подтверждение 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;

«Отель» – имущественный комплекс, предназначенный для оказания гостиничных услуг и имеющий наименование **«Отель «Двина»**, расположенный по адресу: Россия, 163000, г. Архангельск, пр. Троицкий, д. 52; ОГРН 1022900515549, ИНН 2901008961, номер записи в реестре классифицированных средств размещения С292024009781, ссылка <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/6e909910-c609-11ef-92da-05280550abb2/about-resort>.

«гостиничные услуги» – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Отеле, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем и доводится до сведения Заказчика и 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 для Потребителя;

«Потребитель» – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных нужд и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;



«Исполнитель» – общество с ограниченной ответственностью Производственно-коммерческое предприятие «ТИТАН», юридический адрес: г. Архангельск, ул. Поморская, д. 7, предоставляющее Потребителю гостиничные услуги;

«номер» – помещение в Отеле, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории номеров;

«цена номера» – стоимость временного проживания в номере (на отдельном месте в многоместном номере) и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;

«прейскуранты» – внутренние локальные нормативные акты Исполнителя, утвержденные Управляющим Отелем, 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 Отеля и его стоимость, подлежащая возмещению Заказчиком в случае утраты или повреждения имущества Отеля Потребителем;
- перечень и стоимость дополнительных платных гостиничных услуг Исполнителя, в том числе стоимость завтрака.

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

2. Информация об услугах, порядок оформления проживания в Отеле

2.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Отель и убывающих из него.

2.2. Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) Отеля установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения Заказчика и Потребителя в установленном действующим законодательством порядке.

Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания Отеля Потребитель может получить в Службе приема и размещения Отеля.

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

2.4. Информация о порядке проживания в Отеле, включая настоящие Правила, правила противопожарной безопасности, а также правила пользования электробытовыми приборами размещена в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания



Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Отеля, а также на других ресурсах/носителях Исполнителя).

2.5. Отель предназначен для временного проживания граждан. Предельный срок непрерывного проживания граждан в Отеле составляет 1 (один) год и является одинаковым для всех категорий Потребителей. Предельный срок непрерывного проживания граждан в одном номере составляет не более 20 (двадцати) дней и является одинаковым для всех категорий Потребителей.

2.6. Бронирование номеров в Отеле осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путем принятия заявки на бронирование от Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит непосредственно от Заказчика.

2.7. Бронирование считается действительным с момента получения Заказчиком уведомления, содержащего сведения о фирменном наименовании Исполнителя, Потребителя и Заказчике, категории (виде) заказанного номера (места в номере) и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Отеле, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

2.8. Заказчик вправе аннулировать заявку без применения к нему каких-либо санкций в сроки, доведенные до сведения Заказчика в момент бронирования, либо предусмотренные договором.

2.9. Аннулирование заявки (отказа от бронирования номера) в Отеле осуществляется Исполнителем путем принятия отказа от бронирования номера от Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Отказ от Бронирования номера исходит непосредственно от Заказчика.

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

2.11. Если Заказчик уведомляет об отказе от бронирования до дня заезда (не позднее 23:59:59 по Московскому времени дня, предшествующего дню заезда) Исполнитель возвращает Заказчику плату за услуги средства размещения в полном размере.

2.12. В случае несвоевременного уведомления об отказе от бронирования Заказчиком (начиная с 00:00:01 по Московскому времени дня запланированного заезда), опоздания или незаезда Потребителя, взимается плата за номер, но не более чем за сутки.

2.13. Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Исполнителем после наступления даты запланированного заезда в Отель или иного срока, доведенного до сведения Заказчика (Потребителя) в момент Бронирования, либо предусмотренного договором.

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

2.15. Опозданием признается заезд Потребителя 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.



2.16. При опоздании более, чем на 24 часа, бронирование аннулируется, а с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере) за первые сутки, но не более цены номера (места в номере).

3. Заключение договора

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

- а) наименование Исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;
- б) сведения о Заказчике или Потребителе (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации);
- в) уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный средству размещения в реестре классифицированных средств размещения, ссылку в сети "Интернет" на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о средстве размещения, а также в случае присвоения средству размещения определенной категории сведения о присвоенной категории, предусмотренной Положением о классификации средств размещения;
- г) сведения о предоставляемом номере: категория номера, цена номера (места в номере), количество номеров (мест в номере);
- д) сведения о периоде проживания в Отеле;
- е) время заезда и время выезда (расчетный час);
- ж) сведения о бронировании, включая информацию об условиях и сроках отмены бронирования, а также об условиях и сроках возврата внесенной платы за услуги средства размещения;
- з) иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).

3.2. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком соответствующей суммы Исполнителю).

Форма и порядок направления заявки устанавливаются Исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от Заказчика.

Исполнитель при наличии свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке Заказчика, направляет Заказчику уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Потребителе и Заказчике, категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в Отеле, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.



В этом случае договор считается заключенным с момента получения Заказчиком подтверждения бронирования.

Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера (отдельные места в многоместном номере), соответствующие требованиям заявки.

3.3. 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 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.

3.4. В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в п. 3.3 настоящих Правил, заселение в Отель Потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении Потребителем российского национального водительского удостоверения.

3.5. Заселение в Отель несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в пункте 3.4 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 Отель (далее - согласие).

3.6. Заселение в Отель несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в пункте 3.4 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.

3.7. 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.

3.8. Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в 3.7 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.

3.9. При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель вправе отказать в размещении.

3.10. Исполнитель осуществляет оформление проживания и регистрацию Потребителей, прибывающих в Отель и уходящих из него, круглосуточно.

3.11. 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. 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".

3.12. Постановка Потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Отеле 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".

3.13. При оформлении проживания Исполнитель выдает Потребителю счет-договор, который является подтверждением заключения Договора на оказание гостиничных услуг. Счет должен содержать: наименование Исполнителя; фамилию, имя, отчество Потребителя; сведения о



предоставляемом номере (месте в номере); цену номера (места в номере); период проживания; другие необходимые данные по усмотрению Исполнителя.

3.14. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в номере (на месте в номере). Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Отеле не предусмотрены.

3.15. Минимальная цена на проживание – цена номера за сутки.

3.16. Цена номера (места в номере) и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номера (места в номере), устанавливаются прейскурантом Исполнителя, действующим на момент обращения Заказчика (Потребителя).

3.17. Цены, установленные соответствующим прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени.

3.18. Цена номера (места в номере) для каждого Заказчика устанавливается 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 Заказчик принимает и соглашается с ценой номера (места в номере), и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Отеле.

3.19. Цена номера включает в том числе туристический налог, установленный в размере 2% от цены номера за сутки, но не менее 100 рублей (Федеральный закон от 12 июля 2024 г. № 176-ФЗ «О внесении изменений в части первую и вторую Налогового кодекса Российской Федерации, отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации», решение Архангельской городской Думы от 25.09.2024 г. № 111 «О туристическом налоге на территории городского округа «Город Архангельск»).

3.20. С согласия 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 Отеле). Согласием Заказчика признается подписание Потребителем или Заказчиком Договора.

3.21. Заказчик или Потребитель обязан оплатить Гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме.

3.22. При осуществлении расчетов с Потребителем или Заказчиком Исполнитель выдает Потребителю или Заказчику кассовый чек.

3.23. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом.

3.24. 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 Отеле.



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

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

3.27. При наличии предварительного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Потребителю номер (место в номере) в расчетный час заезда.

3.28. При этом при размещении Потребителя с 00 часов 00 минут по местному времени 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).

3.29. При наличии свободных номеров (мест в номерах) Исполнитель может заселить Потребителя до расчетного часа заезда.

3.30. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан обратиться в Службу приема и размещения Отеля не позднее 10 часов 00 минут по местному времени дня выезда, обязательно предъявив при этом документ удостоверяющий личность, согласно п. 3.3-3.7 настоящих Правил. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания будет продлен Исполнителем.

3.31. Оплата продления срока проживания производится Потребителем в порядке, установленном настоящими Правилами 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.

3.32. Непродление Потребителем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или неоплата Потребителем продления срока проживания в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, является задержкой выезда Потребителя из Отеля, что дает Исполнителю право требовать от Потребителя незамедлительного освобождения, занимаемого Потребителем номера (места в номере).

3.33. 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 до 23 часов 59 минут по Московскому времени текущего дня) Потребителем производится оплата в размере 50 (пятидесяти) процентов цены номера (места в номере).

3.34. Во всех перечисленных выше 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.

3.35. 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.

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



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

3.38. 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 вправе отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если ее установка в номере не предусмотрена.

4. Порядок предоставления услуг

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

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

- а. вызов скорой помощи;
- б. доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
- в. доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получению;
- г. побудка к определенному времени;
- д. пользование тонометром;
- е. иные услуги по усмотрению Исполнителя:
 - беспроводной интернет;
 - прием и хранение багажа в камере хранения Отеля на срок проживания;
 - пользование депозитной ячейкой;
 - бесплатная парковка;
 - информация о городском транспорте, магазинах, ресторанах.

4.3. Исполнитель не вправе без согласия Потребителя предоставить ему иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере)

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

4.5. Расчет за предоставление Исполнителем платных дополнительных услуг осуществляется Потребителем как наличными денежными средствами, так и банковскими картами, как это предусмотрено в настоящих Правилах для оплаты гостиничных услуг. Информация о порядке оплаты дополнительных гостиничных услуг размещена в помещении Отеля, предназначенном для



оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Отеля).

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

4.7. 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.

4.8. 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 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.

4.9. 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.

5. Права и обязанности Заказчика и Потребителя

5.1. Заказчик и потребитель вправе:

- а. пользоваться всеми услугами, предоставляемыми Исполнителем;
- б. получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Отеле, стоимости и перечне гостиничных услуг;
- в. обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения Отеля по вопросам качества оказанных услуг;
- г. 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. Заказчик и потребитель обязан:

- а. соблюдать порядок проживания в Отеле, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя;
- б. соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере;
- в. уважать права других Потребителей и посетителей Отеля;



- г. бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Заказчик возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранту на утрату и повреждения имущества Отеля;
- д. закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы при отсутствии необходимости в их использовании;
- е. складировать твердые бытовые отходы в специальные контейнеры (емкости), расположенные в Номере;
- ж. освобождать номер по истечении оплаченного срока проживания.

5.3. Заказчику и потребителю запрещается:

- а. в целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Отеля и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;
- б. передавать посторонним лицам ключ от гостиничного номера;
- в. оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие. Приглашенные Потребителем посторонние лица могут находиться в номерном фонде Отеля начиная с 08 часов 00 минут по до 23 часов 00 минут по Московскому времени. Если посетители остаются в номере Потребителя после 23:00 часов по Московскому времени, Потребителю необходимо зарегистрировать сторонних лиц на Службе приема и размещения и оформить проживание;
- г. оскорблять действиями, словами и не нормативной лексикой обслуживающий персонал и других гостей;
- д. 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 Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- е. курить в номерах и иных помещениях Отеля, а также на прилегающей территории;
- ж. хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 см должны храниться в камере хранения Отеля, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Потребителя);
- з. переставлять и передвигать мебель, выносить из номера мебель и постельные принадлежности;
- и. держать животных и птиц в номере Отеля без согласования с Исполнителем;
- к. с 22:00 до 10:00 в выходные (суббота, воскресенье) и нерабочие праздничные дни, с 22:00 до 08:00 в будние дни (с понедельника по пятницу включительно, если эти дни не относятся к нерабочим праздничным дням), совершать действия, которые нарушают тишину и покой граждан: использование любых звуковоспроизводящих устройств



- (телевизоры, радио, магнитофоны, магнитолы, колонки); игра на музыкальных инструментах, пение, свист, крики и иные действия с громким звуковым сопровождением;
- л. употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах;
 - м. выносить из ресторана посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки;
 - н. умышленно загрязнять номера, зоны общего пользования и иные помещения Отеля (в т.ч. рассыпать конфетти, серпантин, мелкие декоративные элементы, лепестки цветов и т.п.);
 - о. умышленно загрязнять конференц-залы Отеля (в т.ч. рассыпать конфетти, серпантин, мелкие декоративные элементы, лепестки цветов и т.п.);
 - п. выбрасывать из окон различные предметы, в том числе находящиеся в собственности Исполнителя;
 - р. осуществлять скрытую фото-, аудио- и видеосъёмку сотрудников Отеля в номере в период уборки/обслуживания. При наличии устройств записи уборка/работы в номере не выполняются до отключения/удаления устройства.

6. Ответственность Исполнителя, Заказчика и Потребителя

6.1. Заказчик несет ответственность за действия Потребителя, если он действует в его интересах.

6.2. Заказчик обязуется под личную ответственность ознакомить Потребителя с требованиями настоящих Правил, а также с иными правилами и регламентами, действующими на территории Отеля.

6.3. Заказчик несет полную имущественную ответственность перед исполнителем за действия (бездействие) Потребителя и всех лиц, допущенных им к пользованию услугами Исполнителя, включая, но не ограничиваясь: причинение ущерба имуществу, нарушение Правил проживания, неоплату услуг, начисление штрафов и иных платежей. При этом Заказчик вправе урегулировать вопросы возмещения ущерба и ответственности непосредственно с Потребителем самостоятельно, без участия Исполнителя. Исполнитель не вступает в правоотношения между Заказчиком и Потребителем и не несёт ответственности за их внутренние договорённости.

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

6.5. Исполнитель не несёт ответственности за оборудование Заказчика или Потребителя, вышедшее из строя по любым причинам в результате эксплуатации до, во время или после периода нахождения на территории, в любых помещениях и номерах Отеля, включая, но не ограничиваясь, случаями использования электрических сетей, розеток, зарядных устройств, удлинителей,



коммуникаций и иного оборудования Отеля, а также вне зависимости от предполагаемой причинно-следственной связи с действиями (бездействием) Исполнителя.

6.6. 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 в предоставленный ему Исполнителем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Отеля. 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 связи с наступлением обстоятельств непреодолимой силы.

6.7. 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.

6.8. 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 Отеля.

6.9. Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактными данными при наличии такой возможности.

6.10. Исполнитель может, при получении отдельного письменного запроса от Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.

6.11. Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 3 (трех) месяцев в соответствии с порядком, утвержденным Исполнителем.

6.12. По истечении 3 (трех) месяцев хранения, забытые невостребованные вещи подлежат утилизации в соответствии с порядком, утвержденным Исполнителем.

6.13. 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».

6.14. 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.

6.15. Заказчик, в случае утраты или повреждения Потребителем имущества Исполнителя, в соответствии с законодательством РФ, возмещает ущерб Исполнителю 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.

6.16. В случае утраты или повреждения имущества средства размещения по вине Потребителя, являющегося несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители).

6.17. Ущерб, причинённый Исполнителю Потребителем, или третьими лицами, приглашёнными в Отель Потребителем, а также компенсационный платеж за нарушение настоящих Правил проживания возмещается/оплачивается Заказчиком в полном объёме до дня выезда согласно Прейскурантам на возмещение ущерба и размера компенсации. В случае, если Прейскурантом не предусмотрен размер денежной компенсации за причиненные убытки, то их размер определяется по остаточной стоимости поврежденного имущества по данным бухгалтерского баланса или документа сторонней организации, подтверждающего размер убытков, - по выбору Исполнителя.

6.18. Основанием для несения материальной ответственности со стороны Потребителя является акт о нарушении Правил и (или) причинения ущерба, составляемым сотрудником охраны Исполнителя в 2х экземплярах: по одному - для Исполнителя и Заказчика. Данный акт подписывается: супервайзером, горничной, сотрудником охраны Исполнителя и Потребителем. В случае, если Потребитель отказался от подписания составленного акта, об этом сотрудником охраны делается соответствующая отметка.

6.19. Исполнитель обязан обеспечить соблюдение требований Федерального закона "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции".

6.20. Потребитель обязан соблюдать запрет курения табака, потребления никотинсодержащей продукции или использования кальянов на отдельных территориях, в помещениях, в зданиях и на объектах, где курение табака, потребление никотинсодержащей продукции, использование кальянов запрещены в соответствии с Федеральным законом "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции".

7. Дополнительная информация об условиях проживания

7.1. Исполнитель имеет право отказать в предоставлении Потребителю услуг Отеля в случаях нарушения им 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 вправе принять решение о создании комиссии и произвести опись имущества Потребителя, оставленного в номере.

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



ОТЕЛЬ «ДВИНА» ООО ПКП «Титан»

DVINA HOTEL, TITAN Ltd.

- а. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
 - б. инвалиды I и II групп, дети-инвалиды, а также лица их сопровождающие (в количестве не более 1-го человека);
 - в. участники, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны и приравненные к ним ветераны боевых действий;
 - г. лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
 - д. граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
 - е. многодетные семьи;
 - ж. лица с малолетними детьми в возрасте до 3-х лет;
 - з. иные категории граждан в соответствии действующим законодательством.
- 7.4. От оплаты туристического налога освобождены следующие категории граждан:
- а. Герои советского Союза, Герои России и полные кавалеры ордена Славы;
 - б. Герои Социалистического Труда, Герои Труда России и награжденные орденом Трудовой славы трех степеней;
 - в. участники и инвалиды ВОВ;
 - г. лица, которые выполняют или выполняли возложенные на них задачи на территориях Украины, ДНР, ЛНР, Запорожской и Херсонской областей в период проведения СВО (п. 6.1 ст. 210 НК РФ);
 - д. ветераны и инвалиды боевых действий;
 - е. лица, которые награждены одним из знаков «Жителю блокадного Ленинграда», «Жителю осажденного Севастополя», «Жителю освобожденного Сталинграда»;
 - ж. лица, которые работали в период ВОВ на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих фронтов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, а также члены экипажей судов транспортного флота, интернированных в начале ВОВ в портах других государств;
 - з. инвалиды I и II групп, инвалиды с детства, дети-инвалиды;
 - и. граждане, имеющие регистрацию по месту жительства в г. Архангельске и Архангельской области.