



УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ООО «Гостиничное хозяйство»
Коржова Т.И. / _____ /
«01» марта 2026 г.

ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ в гостинице «Малахит»

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

"Гостиница" - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;

"Гость" - гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

2. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

2.1. Режим работы конгресс - гостиницы «Малахит» - круглосуточный.

2.2. **Расчетный час – заезд 14-00; выезд 12-00 местного времени.**

2.3. Гость дает согласие отелю на обработку своих персональных данных. Предоставленные проживающими гостями персональные данные, будут переданы ответственным лицам, исключительно в целях исполнения гостиничных услуг. В соответствии с Законом РФ «О персональных данных», гостиница при обработке персональных данных проживающего гостя обязуется принимать необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, распространения, а так же от иных неправомерных действий.

2.4. Оформление проживания производится при предъявлении одного из следующих документов:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время (применяется в случае заселения потребителей в тип средства размещения "гостиница").
- в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации,

осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.

Заселение в гостинице «Малахит» 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 абзаце первым настоящего пункта правил, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) **согласия родителей** (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения (далее - согласие).

Заселение в гостинице «Малахит» несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в абзаце первым настоящего пункта 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 от родителей несовершеннолетнего.

2.5. Сотрудники службы приема и размещения имеют право отказать в размещении гостей в случаях:

- у Гостя отсутствуют документы, удостоверяющие личность, либо предъявленные документы являются недействительными (просрочены, имеют признаки подделки, не позволяют однозначно идентифицировать личность) в соответствии с требованиями законодательства РФ;
- отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;
- Гость находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, если его поведение нарушает общественный порядок, является неадекватным, агрессивным, либо если Гость имеет явно выраженные загрязнения или запах, которые могут повредить имущество гостиницы или нарушить санитарно-эпидемиологические требования, создавая дискомфорт для других Гостей;
- Гость заявляет об отказе соблюдать настоящие Правила проживания или требования пожарной безопасности;
- Гость имеет непогашенную документально подтвержденную задолженность перед Гостиницей за предыдущие периоды проживания (ущерб имуществу, неоплаченные счета), возникшую по вине данного Гостя.

2.6. В гостинице возможно проживание с домашним животным в номере («домашние животные» это мелкие породы собак и кошек, весом до 7 кг):

- размещение с животными допускается по предварительному согласованию с администрацией гостиницы;
- стоимость проживания животного составляет 2500-00 рублей за все время пребывания в гостинице;
- владельцы животных обязаны обеспечить безопасность питомца и соблюдать чистоту в номере;
- просим ознакомиться с полными правилами проживания с животными, которые можно получить у администратора.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСТИНИЦЕМ

3.1 Плата за проживание осуществляется по динамическим тарифам, опубликованным на официальном сайте гостиницы malahit74.ru, которые меняются ежедневно, в зависимости от загрузки гостиницы и других факторов.

Для размещения групповых заездов, а также для гостей, направляемых юридическими лицами на основании заключенного договора, могут применяться специально согласованные с организаторами заезда условия и тарифы.

3.2 К оплате принимаются наличные денежные средства, а также все виды пластиковых карт.

3.3 Оплата проживания взимается на условиях предварительной оплаты на весь забронированный период. Проживание в кредит в гостинице не предоставляется.

3.4 Оплата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 14.00 часов текущих суток по местному времени.

3.5 В случае поселения гостя с 00 часов до 2.00 взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки.

3.6 В случае поселения гостя менее, чем на 24 часа, стоимость проживания в гостинице равна стоимости выбранного номера за одни сутки согласно Прейскуранту.

3.7 При заезде гостя без предварительного бронирования до указанного времени, гостиница предоставляет размещение гостю только при наличии свободных номеров.

3.8 При необходимости продления проживания в гостинице, гость может обратиться к администраторам гостиницы за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в гостинице срок проживания может быть продлен.

3.9 При продлении проживания в гостинице гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

3.10 При условии проживания более, чем 24 часа, оплата взимается в следующем порядке:

РАННИЙ ЗАЕЗД (до 14:00 расчетного часа):

- **С 00:00 до 2:00 часов – взимается оплата в размере 100% от стоимости одних суток проживания**

- **с 2:00 до 14:00 - взимается оплата в размере 50% от стоимости одних суток проживания**

ПОЗДНИЙ ВЫЕЗД (после 12:00 расчетного часа):

- **с 12:00 до 24:00 часов – взимается доплата в размере 50% от стоимости одних суток проживания**

3.11 Плата за проживание детей в возрасте **до 7 лет включительно** в одном номере с родителями без предоставления дополнительного места не взимается.

3.12 При наличии возможности, гостиница может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом.

3.13 В случае отказа гостя от оплаченного номера в течение первого часа с момента поселения, деньги за ранее оплаченный номер могут быть возвращены, если гость не использовал номер. Возврат денег производится в установленном порядке после приема номера службой горничных. Гость обязан предоставить чек на оплату проживания, а в случае оплаты кредитной картой дополнительно предоставить оригинал слипа с личной подписью.

3.14 В случае отказа гостя от оплаченного номера позднее одного часа с момента поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

3.17 В момент оформления выезда из гостиницы гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги и сдает ключ от номера администратору.

3.18 Посещение гостей гостиницы лицами, не проживающими в гостинице, возможно, по просьбе проживающих в гостинице гостей. Посещения разрешены в период с 08.00 до 23.00 часов, с обязательной регистрацией в журнале посещений и при наличии документов, удостоверяющих личность. Вход в гостиницу осуществляется по «карте гостя», оформленной дежурным администратором. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00 часов,

Администрация гостиницы оставляет за собой право оформить гостю, проживающему в гостинице, счет на оплату дополнительного места.

3.19 При групповом размещении в гостинице, организатор/тренер/сопровождающий вносит депозит, в размере 5000-00 рублей 00 копеек. При выезде группы, горничная осуществляет обход номеров для выявления порчи имущества. Если порча не обнаружена, депозит возвращается в полном размере. В случае обнаружения порчи имущества, администрация гостиницы оставляет за собой право взять оплату за причиненный ущерб согласно прайсу.

4. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

4.1 Соблюдать чистоту и порядок в местах общественного пользования, в забронированном номере.

4.2 В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы по вине Гостя (или лиц, находящихся с ним в номере), Гость обязан возместить причиненный ущерб в полном объеме.

Размер ущерба определяется исходя из фактических затрат на восстановление имущества или его рыночной стоимости на момент причинения ущерба.

Для оперативного расчета ущерба Гостиница руководствуется Прейскурантом стоимости восстановления имущества и услуг по уборке, который является общедоступным документом и размещен на официальном сайте гостиницы malahit74.ru, а также в Уголке потребителя в холле гостиницы.

Возмещение ущерба производится Гостем добровольно на основании Акта о порче имущества, подписанного сторонами. В случае отказа от добровольного возмещения ущерб взыскивается в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.3 Соблюдать правила пожарной безопасности, ознакомиться с инструкцией по эвакуации, находящейся в номере.

4.4. При временном оставлении номера или выезде из Гостиницы Гостю рекомендуется:

- Закрывать водопроводные краны во избежание протечек;
- Закрывать окна (особенно в непогоду);
- Выключать свет и электроприборы, не предусмотренные для круглосуточной работы (за исключением систем, работающих в автоматическом режиме, таких как кондиционер или мини-бар, если иное не указано в инструкции в номере).

5. ДЕЙСТВИЯ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ В ГОСТИНИЦЕ

5.1 Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;

5.2 Передавать посторонним лицам ключ от номера и карту гостя;

5.3 Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50*50 должны храниться в камере хранения гостиницы в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности гостей), взрывчатые, токсичные материалы, оружие. Оружие, как и другие ценные вещи, должны храниться в сейфе.

5.4 Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

5.5 Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией гостиницы.

5.6 Курить в номерах запрещается. За курение в номерах налагается штраф в размере 1500 рублей на основании ФЗ РФ от 21 октября 2013 г. N 274-ФЗ "О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях и Федеральный закон "О рекламе" в связи с принятием Федерального закона "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака"".

5.7 Нарушать покой других Гостей, создавая шум.

5.8 Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе, при исполнении служебных обязанностей.

6. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

- 6.1 Администрация гостиницы имеет право отказать гостю в дальнейшем проживании в гостинице в случае нарушения настоящего Порядка, проявления со стороны гостя в отношении персонала или других проживающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровью или имуществу других лиц.**
- 6.2 В случае истечения срока проживания гостя в гостинице, при его отсутствии более оплаченных суток, администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере отсутствующего гостя, освободить номер.
- 6.3 Помещение вещей на хранение осуществляется администраторами гостиницы в присутствии сотрудников службы контроля.
- 6.4 Порядок и правила хранения и получения имущества из «Камеры хранения», утвержден Генеральным директором ООО «Гостиничное хозяйство» и находится у администраторов гостиницы.
- 6.5 Гостиница, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей потребителя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.
- 6.6 Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации гостиницы. В противном случае, гостиница освобождается от ответственности за сохранность вещей.
- 6.7 Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- 6.8 Гостиница не несет ответственности за здоровье потребителя в случае употребления и продуктов питания и напитков, приобретенных вне гостиницы.
- 6.9 Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о потребителях и посетителях гостиницы.
- 6.10 При разрешении конфликтных ситуаций гость и гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».