

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор



АО "Жигулевское пиво"

Яук В.В.

## ПРАВИЛА проживания и предоставления гостиничных услуг в гостинице "Универсального спортивно-гостиничного комплекса им. В.И. Сапунова"

Настоящие Правила проживания и предоставления гостиничных услуг в гостинице «Универсального спортивно-гостиничного комплекса им. В.И. Сапунова» разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1(ред. от 28.12.2025 г.) «О защите прав потребителей», Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" № 132 от 24.11.1996г. (ред. от 23.07.2025г.), постановления Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и регулируют отношения по предоставлению гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – Гостиничные услуги) в Гостинице УСГК им. В.И. Сапунова.

Настоящие правила регламентируют порядок, условия и стандарты предоставления гостиничных услуг на территории гостиницы «УСГК им. В.И. Сапунова», в том числе, но, не ограничиваясь, порядок бронирования и аннулирования бронирования, правила проживания/пребывания.

### ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

**Гостиница «Универсального спортивно-гостиничного комплекса им. В.И. Сапунова» (далее гостиница "УСГК")** (Гостиница/Исполнитель) – Обособленное подразделение АО "Жигулевское пиво" (ИНН 635526630, ОГРН 1026300970354), осуществляющий деятельность в качестве гостиницы ( № С632024016772 в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии от 02.07.2025г.), расположена по адресу: 446320, Самарская область, Кинель- Черкасский район, с.Кротовка, ул. Полевая, 1Б.

**Гость** (Потребитель/Клиент) - физическое лицо, которое приобретает, заказывает, использует или намеревается приобрести или заказать гостиничные услуги для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе физическое лицо, для которого гостиничные услуги приобретены Заказчиком.

**Заказчик** - физическое или юридическое лицо, которое заключает соответствующий договор на предоставление гостиничных услуг в пользу Гостя от имени гостя или от своего имени и осуществляет оплату согласно этому договору (даёт гарантии, что касается оплаты согласно этому договору).

**Посетитель** – лицо, находящееся на территории Гостиницы и пользующееся услугами по приглашению Гостя, проживающего в Гостинице (с 10:00 до 22:00).

**Служба приёма и размещения** – это служба Гостиницы, занимающаяся приёмом, регистрацией, поселением и выпиской Гостей, оказанием им Дополнительных Гостиничных услуг.

**Отдел бронирования** – это служба занимающаяся бронированием номеров в Гостинице.

**Гостиничные услуги** - комплекс услуг по обеспечению временного размещение Гостя путём предоставления номера, в том числе дополнительные услуги. Гостиничные услуги состоят из основных и дополнительных услуг, которые предоставляются гостю при размещении в отеле.

**Основные гостиничные услуги** - комплекс услуг отеля, которые входят в стоимость номера и предоставляются Гостю согласно соответствующему договору.

**Дополнительные услуги** - услуги, которые не входят в стоимость номера и оказываются Гостю за дополнительную оплату.

**Номер** - отдельно меблированное помещение, состоящее из одной комнаты, оборудованной для временного проживания Гостя/Гостей.

**Цена номера** – стоимость временного проживания и основных услуг, определенных Гостиницей, оказываемых за единую цену.

**Бронирование** – предварительный заказ номеров, услуг и дополнительных услуг в Гостинице Гостем (Потребителем) или Заказчиком в определённом объёме, с целью использования услуг в обусловленные сроки конкретным Гостем или Группой гостей.

**Подтверждение забронированных услуг** - письменное подтверждение готовности Гостиницы исполнить заказанный Гостем или Заказчиком перечень основных и дополнительных услуг согласно заявке на бронирование, при условии их своевременной оплаты.

**Аннулирование** – отмена Гостем или Заказчиком гарантированного бронирования путем направления Гостем/Потребителем уведомления об отмене забронированных услуг на электронную почту [usgk2017@yandex.ru](mailto:usgk2017@yandex.ru).

**Своевременное аннулирование** - отказ Гостя/Заказчика от использования забронированных услуг до дня запланированного заезда.

**Позднее аннулирование** - отказ Гостя/Заказчика от использования забронированных услуг в день запланированного заезда, при котором с Гостя/Заказчика взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток проживания.

**Неприбытие (не заезд)** - фактическое неприбытие Гостя в отель в день заезда, при котором с Гостя/Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком) взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток проживания.

**Дата заезда** — дата прибытия Гостя в Гостиницу.

**Дата выезда** — дата выезда Гостя из Гостиницы.

**Расчётный час** - время, установленное Гостиницей для заезда и выезда Гостей (Потребителей).

**Время заезда** – с 12 часов 00 минут по местному времени на дату заезда.

**Время выезда**- до 10 часов 00 минут по местному времени на дату выезда.

**Ранний заезд** – заезд Гостя в Гостиницу до расчетного часа в день заезда.

**Поздний выезд** - выезд Гостя из Гостиницы после расчетного часа в день выезда.

**Прейскурант** – систематизированный перечень услуг по проживанию с указанием цен и категорий номеров, расположенный на официальном сайте АО "Жигулевское пиво" <https://www.samarabeer.ru/sport/>, а также в Службе приема и размещения гостиницы.

**Официальный сайт** – общедоступный ресурс в сети Интернет, принадлежащий Исполнителю и расположенный по адресу <https://www.samarabeer.ru/sport/>

Все остальные термины, используемые в настоящих Правилах, в отношении которых не приведено толкование, понимаются и применяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Гостиница внесена в Единый реестр объектов классификации в сфере туристской индустрии, номер реестровой записи С632024016772 "Без звезд".

1.2 Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

## 2. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

**2.1** Гостиничные услуги предоставляются Гостиницей на основании Договора, заключаемого в письменной форме. Договор может быть заключен одним из нижеприведенных способов:

- путем двухстороннего подписания Договора на оказание гостиничных услуг по форме, разработанной и утвержденной Исполнителем, в согласованной Сторонами Договора редакции;
- путем получения Гостем / Заказчиком подтвержденной Исполнителем заявки на бронирование;
- путем оплаты Гостем / Заказчиком соответствующей суммы за услуги Исполнителя, при этом кассовый чек и заполненная Анкета гостя являются подтверждением заключения Договора на условиях, содержащихся в настоящих Правилах;

**2.2** Гость / Заказчик, заключая договор на оказание гостиничных услуг, тем самым подтверждает, что получил от Исполнителя следующую достоверную и полную информацию касающуюся:

- Гостиницы / Исполнителя (наименование, регистрационные данные, адрес, контактный номер телефона, режим работы);
- сведений о категории Гостиницы, наименования аккредитованной организации, проводившей классификацию, даты и номере свидетельства, сроке его действия;
- сведений о категории номера, цене номера, площади номера;
- перечне основных услуг, входящих в цену номера;
- перечня и стоимости дополнительных услуг;
- периоде проживания в Гостинице;
- времени заезда и времени выезда (расчетном часе);
- сведений о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;
- формы и порядка оплаты гостиничных услуг;
- правил заезда в Гостиницу и порядке оформления проживания;
- правил пожарной безопасности и правил пользования электроприборами в номерах;
- правил внутреннего распорядка и пользования гостиничными услугами;
- правил посещения спортивного и тренажерного залов;
- работы находящихся на территории Гостиницы точек общественного питания и условий питания;
- порядка обработки персональных данных.

**2.3** При заключении договора Гость самостоятельно ознакомляется с настоящими Правилами, Правилами внутреннего распорядка и пользования гостиничными услугами, Договором публичной оферты на оказание гостиничных услуг в гостинице "Универсального спортивно-гостиничного комплекса им. В.И. Сапунова", которые размещены на стойке службы приема и размещения, а также опубликованы на официальном сайте Исполнителя: [https://www.samarabeer.ru/sport/..](https://www.samarabeer.ru/sport/)

## 3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ

**3.1** Гость / Заказчик при оформлении бронирования услуг Гостиницы может воспользоваться любым из нижеперечисленных способов:

1. Воспользоваться бронирование по запросу.
2. Отправить заявку на адрес электронной почты Гостиницы [usgk2017@yandex.ru](mailto:usgk2017@yandex.ru)
3. Забронировать номер по телефону: 8-987-909-70-33

Заявка должна содержать следующую информацию:

- дата заезда и выезда из Гостиницы;
- количество бронируемых номеров необходимой категории;
- количество человек;
- ФИО Гостей и год рождения;

- данные плательщика (физического лица, организации, контактные телефоны)  
Максимальный срок обработки Заявки - 2 часа с момента ее получения

#### **Подтверждение бронирования:**

Заявка считается подтвержденной после письменного или устного подтверждения от дежурного администратора Гостиницы с указанием номера брони. Подтверждение бронирования передается по электронной почте на адрес Заказчика, либо в устной форме по телефону.

Согласно ПП РФ № 1912 от 27.11.2025г. , исполнитель применяет в средстве размещения бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. Если заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, исполнитель возвращает заказчику (потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер (место в номере), но не более чем за сутки.

Исполнитель вправе отказать в заключение договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера (места в номерах).

Для изменения (или аннуляции) оформленной и подтвержденной брони необходимо обратиться -по телефону : 8-987-909-70-33

- или на электронный адрес : [usgk2017@yandex.ru](mailto:usgk2017@yandex.ru).

Бронь считается аннулированной при получении письменного (либо устного) подтверждения об аннуляции бронирования.

В случае неоплаты в срок заявленных в Заявке на бронирование номеров (мест в номерах) , Заявка автоматически аннулируется.

#### **Возврат денежных средств**

Для возврата денежных средств необходимо заполнить и отправить Заявление на возврат денежных средств по электронной почте : [usgk2017@yandex.ru](mailto:usgk2017@yandex.ru).

(Форма Заявления на возврат денежных средств находится на <https://www.samarabeer.ru/sport/>.)

Срок возврата денежных средств- от 3-х (трех) рабочих дней. В случае оплаты по безналичному расчету, возврат денежных средств будет осуществляться на указанный в Заявлении счет в течении 30 (Тридцати) календарных дней.

#### **Стоимость услуг**

Бронирование и оплата бронирования производится по ценам, указанным в Прейскуранте цен на услуги Гостиницы УСГК им. В.И. Сапрунова, действующем на момент бронирования.

#### **Ответственность**

**Оформляя Заявку на бронирование, Заказчик/Гость соглашается с Правилами бронирования и аннуляции. В случае оформления Заказчиком/Гостем Заявки на бронирование действия Заказчика/Гостя расцениваются как принятие Правил бронирования и аннуляции, а так же Договора Публичной оферты, размещенных на официальном сайте Исполнителя <https://www.samarabeer.ru/sport/>.**

## **4. ОПЛАТА ЗА РАЗМЕЩЕНИЕ И УСЛУГИ**

**4.1** После получения Гостем/Заказчиком уведомления о подтверждении бронирования и счета на оплату, Гость/Заказчик осуществляет оплату забронированных услуг в порядке и в сроки, установленные в настоящем разделе Правил. В случае отсутствия оплаты в установленные сроки либо поступления денежных средств в неполном объеме Отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления Гостя/Заказчика.

**4.2** При бронировании предоплата должна поступить на расчетный счет Исполнителя/гостиницы в течение 5-ти (пяти) дней с момента выставления счёта.

**4.3** В случае своевременного поступления полной или частичной (в размере стоимости не менее 50%) оплаты Гостиничных услуг Гостиница принимает на себя обязательства по ожиданию Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременной аннуляции бронирования, опоздания, не заезда или досрочного выезда с

Гостя/Заказчика взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток пребывания.

**4.4** Для бронирований, сделанных по тарифам специальных предложений, условия оплаты, внесения изменений и аннуляции могут отличаться. При этом условия оплаты и аннуляции, указанные в специальных предложениях Исполнителя/Гостиницы, имеют преваляющее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Специальные предложения относятся только к заездам в Гостиницу спортивных команд на сборы, соревнования по боксу.

**4.5** В случае, если по условиям бронирования предоплата забронированных услуг составила менее 100% от их стоимости, окончательный расчет Гость/Заказчик обязан осуществить в день заезда. При производстве окончательного расчета в расчет берется стоимость, указанная в Подтверждении бронирования.

**4.6** Оплата за Гостиничные и дополнительные услуги Гостиницы, может осуществляться одним из следующих способов:

- оплата наличными денежными средствами на стойке приема и размещения;
- безналичная оплата банковской картой на стойке приема и размещения;
- безналичная оплата банковским переводом на расчетный счет на основании выставленного счета.

**4.7** В Гостинице установлена посуточная оплата проживания. Почасовая оплата в Гостинице не предусмотрена.

**4.8** Исполнитель/Гостиница оставляет за собой право в одностороннем порядке, без предварительного уведомления Гостя/Заказчика, изменять стоимость Гостиничных и дополнительных услуг, оказываемых на территории Гостиницы. При этом стоимость считается измененной с момента опубликования информации о новых ценах на сайте Исполнителя.

**4.9** Стоимость Гостиничных услуг становится фиксированной для Гостя/Заказчика и не подлежит изменению с момента подтверждения Исполнителем/Гостиницей заявки на бронирование, содержащей все необходимые данные, согласно настоящим Правилам, при условии последующей оплаты Гостиничных услуг Гостем/Заказчиком в порядке и сроки, установленные уведомлением о подтверждении бронирования и/или настоящими Правилами, и/или заключенным Договором.

**4.10** В случае несоблюдения условий, определенных в п.4.9 настоящих Правил, получение Исполнителем/Гостиницей заявки на бронирование не становится основанием для фиксации стоимости Гостиничных и дополнительных услуг.

**4.11** Фиксированная стоимость Гостиничных услуг действует в течение всего срока, указанного в подтверждении бронирования. В случае продления срока оказания Гостиничных услуг применяются цены, действующие на момент подтверждения продления.

**4.12** При условии предварительного бронирования и наличия свободных номеров оплата раннего заезда Заказчиком/Гостем производится в следующем порядке:

- при заезде с 00.00 часов до 06.00 местного времени- оплата производится в размере 50% от стоимости полных суток проживания;
- при заезде с 06.00 до 12.00 местного времени- оплата не производится (при наличии свободных мест и при условии предварительного бронирования)

**4.13** При условии предварительного бронирования и наличия свободных номеров оплата позднего выезда Заказчиком/Гостем производится в следующем порядке:

- при задержке не более 2 часов после расчетного часа- оплата производится в размере 10% стоимости полных суток проживания;
- при задержке от 2 до 12 часов после расчетного часа- оплата производится в размере 50% от стоимости полных суток проживания;
- при задержке от 12 до 24 часов после расчетного часа- оплата производится за полные сутки проживания;

**4.14** При позднем заезде (т.е после наступления расчетного часа, установленного для заезда) оплата производится за полные сутки проживания.

**4.15** При проживании не более суток (24 часа) оплата производится за полные сутки проживания независимо от расчетного часа.

## **5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ**

**5.1** Режим работы Гостиницы – двадцать четыре часа в сутки, без выходных дней, в том числе Гостиница обеспечивает круглосуточное оформление прибывающих (при наличии свободных номеров в Гостинице) и убывающих из Гостиницы Гостей.

**5.2** Минимальный предельный срок пребывания в Гостинице Гостей – не менее одних гостиничных суток, определяемых в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом), установленным в Гостинице. Максимальный предельный срок проживания в Гостинице не установлен.

**5.3** 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 территории Российской Федерации;
- г) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- д) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время (применяется в случае заселения потребителей в тип средства размещения "гостиница").

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в пункте 18 настоящих Правил, заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.

В случае использования Исполнителем/Гостиницей единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", заселение Заказчика/Гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, в Гостиницу также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы в случае, предусмотренном пунктом 24 Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в РФ, либо при условии представления таким потребителем сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией либо с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

Заселение в средство размещения 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 19 Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в РФ, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения (далее - согласие).

В случае использования Исполнителем/Гостиницей единой биометрической системы или многофункционального сервиса обмена информацией, заселение в Гостиницу осуществляется при выполнении одного из следующих условий:

а) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия осуществляются с использованием единой биометрической системы;

б) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина осуществляются с использованием единой биометрической системы и на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

в) представление посредством многофункционального сервиса обмена информацией или с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия и на основании свидетельства о рождении такого несовершеннолетнего гражданина;

г) представление сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении такого несовершеннолетнего гражданина, посредством многофункционального сервиса обмена информацией и на основании документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в пункте 19 Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в РФ, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

Заселение в Гостиницу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в пункте 19 Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в РФ, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия.

В случае использования Исполнителем/Гостиницей единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы или при условии представления сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), посредством многофункционального сервиса обмена информацией или с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", а в отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) - при условии представления согласия.

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.

Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 22 Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в РФ 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.

В случае принятия Исполнителем/Гостиницей решения об использовании единой биометрической системы в целях заселения в Гостиницу потребителей Исполнитель:

а) обеспечивает идентификацию и (или) аутентификацию Заказчика/гостя с использованием единой биометрической системы;

б) получает из единой биометрической системы имеющиеся в ней сведения о Заказчике/госте, необходимые для его заселения в средство размещения и его регистрации по месту пребывания в соответствии с пунктом 25 Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в РФ, в случае получения из единой биометрической системы информации о соответствии представленных биометрических персональных данных Заказчика/Гостя соответствующим векторам единой биометрической системы, а также о степени взаимного соответствия указанных биометрических персональных данных и векторов единой биометрической системы, достаточной для проведения идентификации и (или) аутентификации потребителя.

Регистрация Заказчика/Гостя, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в средстве размещения осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации". Постановка Заказчика/Гостя, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в средстве размещения и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

**5.7** После прохождения процедуры оформления по заселению, работник Службы приема и размещения выдает Заказчику/Гостю ключ-карту от гостиничного номера. Ключ-карта является собственностью Гостиницы и подлежит возврату Заказчиком/Гостем по окончании срока пребывания.

## **6. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ**

### **6.1** Заказчик/Гость обязан:

соблюдать требования настоящих Правил и Правил внутреннего распорядка и пользования гостиничными услугами

- предупредить администрацию Гостиницы об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг в Гостинице,

включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, сердечно-сосудистые заболевания, проблемы опорно-двигательного аппарата, расстройства центральной нервной системы и другие.

- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Гостиницы (ст. 33 Федерального закона №52-ФЗ от 30.03.1999 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»);

- соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Конфликт-меню Гостиницы.

- соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в гостиничном номере;

- в случае обнаружения возгорания в номере или на территории Гостиницы немедленно сообщить об этом любому сотруднику Гостиницы;

- при выходе из номера закрыть окна, балконные двери, водопроводные краны, выключить свет и электроприборы;

- в течение всего времени нахождения в Гостинице иметь при себе ключ-карту;

- не оставлять ключ-карту в электронном замке при уходе из гостиничного номера;

- не оставлять гостиничный номер открытым;

- в случае утери ключ-карты незамедлительно проинформировать сотрудников стойки приема и размещения;

- не оставлять личные вещи без присмотра. При необходимости воспользоваться сейфом, расположенным на стойке регистрации;

- при обнаружении пропажи или повреждения личных вещей немедленно сообщить дежурному администратору;

- соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры гостиницы: заведений общественного питания, спортивного и тренажерного залов;

- не оставлять без присмотра детей в период всего срока проживания в Гостинице. Ответственность за безопасность и сохранность здоровья и жизни детей (лиц, не достигших 18-летнего возраста) на территории Гостиницы несут исключительно родители или законные представители (тренеры);

- в случае приглашения посетителя в свой гостиничный номер и нахождения в нем посетителя после 22:00, зарегистрировать его на стойке службы приема и размещения и произвести доплату за проживание. В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации посетителя, ответственность за действия посетителя в полном объеме несет Гость;

- оплачивать счета за оказываемые Исполнителем/Гостиницей услуги в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;

- своевременно освободить номер по истечении срока проживания, при выезде сдать ключ от номера дежурному администратору и произвести окончательный расчёт за проживание и предоставленные дополнительные услуги, вернуть любое имущество Гостиницы, находящееся в распоряжении Гостя.

## 6.2 Гостям запрещено:

- приносить и хранить в номере и на территории Гостиницы взрывчатые, горючие и легковоспламеняющиеся материалы, токсичные, наркотические, радиоактивные и взрывчатые вещества, любые виды огнестрельного и холодного оружия;

- находиться на территории Гостиницы и инфраструктурных объектов (спортивный, тренажерный залы) в состоянии наркотического, алкогольного опьянения;

- осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры, использовать пиротехнические изделия, шумовые и осветительные эффекты, а также иным образом нарушать покой Гостей, проживающих в других номерах Гостиницы;

- курить на территории Гостиницы, в том числе в номерах и иных помещениях и зонах общего пользования, кроме специально отведенных мест для курения. При выявлении факта курения Гость обязан оплатить компенсацию за проведение комплекса мероприятий по удалению из помещений запаха табака;
- находиться в местах общественного питания в халатах, нижнем белье, а также в неопрятной или грязной одежде и обуви;
- пользоваться электронагревательными приборами, не имеющими отношения к комплектации номера;
- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать третьим лицам карту-ключ от номера;
- осуществлять профессиональную фото- и видеосъемку без предварительного письменного согласования с Исполнителем/Гостиницей (кроме фото- и видеосъемки, проводимой Гостями – физическими лицами для использования исключительно в семейно-бытовых целях);
- осуществлять перестановку имущества Исполнителя/Гостиницы, в том числе перестановку мебели в номере и местах общего пользования;
- нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения.
- хранить любые виды огнестрельного и/или холодного оружия.

## **7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ/ГОСТИНИЦЫ**

### **7.1 Исполнитель/Гостиница обязан:**

По просьбе Заказчика/Гостя без дополнительной платы 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 получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) пользование тонометром;
- е) иные услуги по усмотрению Исполнителя.
  - при оформлении бронирования информировать Гостей о предоставляемых основных и дополнительных услугах Гостиницы, условиях их приобретения и оплаты в соответствии с утвержденным Прейскурантом;
  - обеспечить готовность номера для заселения, комплектацию и исправность оборудования в номере;
  - обеспечить полное соответствие качества предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации, санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
  - своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимать меры по оперативному устранению поломок и аварий в номерах Гостиницы, а при невозможности устранить поломку или аварию – предложить Гостю другой номер такой же категории;
  - обеспечить наличие в каждом номере Гостиницы копии настоящих Правил, Правил пожарной безопасности и плана эвакуации на случай пожара, инструкции о действиях в случае пожара и в иных экстремальных условиях, а также телефонный справочник с номерами служб Гостиницы;
  - обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и Посетителях Гостиницы, согласно законодательству Российской Федерации, хранить персональные данные Заказчиков/Гостей на бумажных и электронных носителях, обеспечивая их сохранность;

- предоставить по первому требованию гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на стойке регистрации Гостиницы.
- в случае обнаружения забытых Гостем в номере вещей немедленно уведомить об этом владельца вещей.

• В случае обнаружения забытых вещей в местах общего доступа, составить опись вещей комиссией в составе не менее трех представителей Гостиницы и сдать на хранение в комнату забытых вещей. Забытые вещи сохраняются в Гостинице на протяжении шести месяцев, после чего утилизируются, о чём составляется акт определенной формы.

• Исполнитель/Гостиница отвечает за причинение вреда здоровью Заказчику/Гостю Гостиницы только в случае судебного доказательства наличия нарушения норм безопасности Гостиницей и причинно-следственной связи с нанесением вреда здоровью Заказчика/Гостя.

#### 7.2 Гостиница вправе:

• сотрудники Гостиницы вправе заходить в номер с целью уборки номера, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил;

• проверять наличие у Гостей гостевых карт-ключей;

• проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Гостиницы в рабочие дни и в дневное время (с 9:00 до 13:00 часов и с 15:00 до 18:00 часов по местному времени). Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций;

• произвести замену предоставленного Гостю номера и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем номера в случае необходимости осуществления в занимаемом Гостем номере экстренных ремонтных работ, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, препятствующих его нормальному и безопасному использованию;

• отказать в предоставлении услуг проживания лицам при возникновении подозрений, что данные лица находятся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или под действием психотропных препаратов;

• отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и потребовать досрочного выселения из Гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, нарушение Гостем правил общественного порядка, угрожающее жизни и здоровью других Гостей и персонала Гостиницы;

• в одностороннем порядке изменять цены (стоимость) и условия бронирования Гостиничных услуг во время действия настоящего Договора. Измененные цены (стоимость) Гостиничных услуг и условия бронирования не действуют в отношении заявок, по которым у Гостя / Заказчика имеется подтвержденная Гостиницей заявка на бронирование, при условии наличия 100% оплаты данной заявки со стороны Гостя/Заказчика.

• в случае истечения срока временного проживания и при отсутствии оплаты дополнительной услуги позднего выезда и/или оплаты продления временного проживания установленного Гостиницей времени выезда, а также в случае отсутствия Гостя в гостиничном номере, Гостиница имеет право самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, собрав комиссию из работников службы приема и размещения и администрации Гостиницы, составив об этом соответствующий акт-опись имущества Гостя.

• на всей территории Гостиницы (за исключением номерного фонда, душевых зон и туалетов) в целях безопасности Гостей и контроля качества предоставления услуг ведется круглосуточное видеонаблюдение и может вестись видеозапись, в том числе со звуком. Материалы видеонаблюдения могут быть использованы Гостиницей: в качестве доказательств в отношении действий (бездействий) работников Гостиницы, а также иных лиц, находящихся на территории Гостиницы; в качестве дополнительных доказательств к показаниям работников Гостиницы, предоставленным правоохранительным и судебным органам. Гость принимает к сведению и не возражает против использования в помещениях Гостиницы систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

## 8. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

8.1 В Гостинице запрещено:

- Пользоваться в номере неисправными электрическими приборами (кофейниками, утюгами, кипятильниками). В случае обнаружения неисправности, необходимо немедленно проинформировать администрацию.
- Курить в номере, пользоваться кальяном, электронными испарителями.
- Уходя из номера, оставлять включенными телевизор, кондиционер, лампы освещения.
- Недопустимо накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала.
- Недопустимо приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.
- Использовать не по назначению средства пожаротушения.
- Без необходимости открывать пожарные щиты.
- Если Вы прибыли в гостиницу в первый раз, постарайтесь хорошо запомнить расположение выходов и лестниц и ознакомиться с правилом эвакуации.

8.2 В случае пожара в вашем номере:

- Немедленно сообщите о случившемся в пожарную часть по телефону «101», «112».
- Немедленно сообщите о пожаре дежурному администратору. Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь, не запирая её на замок, активируйте систему пожарной сигнализации, включив ручной пожарный извещатель.
- Покиньте Ваш номер, заберите личные вещи и документы.
- Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.

## 9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

9.1 В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать незамедлительного устранения недостатков оказываемых услуг. В случае если в момент пребывания Гостя в Гостиницу, Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Исполнителя, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых услуг в письменной форме с приложением соответствующих доказательств и направить их заказным письмом по адресу: 446320, Самарская область, Кинель-Черкасский район, с. Кротовка, ул. Полевая, 1 Б.

Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

9.2 Книга отзывов и предложений находится на стойке регистрации с информацией для потребителей. Требования и жалобы рассматриваются в течение 10-ти дней со дня подачи.

9.3 В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации, а также принятыми в соответствии с настоящими Правилами иными локальными актами Исполнителя/Гостиницы.

9.4 При оказании третьими лицами услуг на территории Гостиницы, все претензии по поводу качества оказания данных услуг предъявляются Гостем непосредственно в адрес третьих лиц.

9.5 Исполнитель/Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

9.6 Исполнитель/Гостиница в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие

недостатков при оказании услуг, при условии соблюдения Гостем настоящих Правил. В случае несоблюдения настоящих Правил и наступления негативных последствий для Гостя, Исполнитель/Гостиница ответственности за такие последствия не несет.

**9.7** В случае необходимости госпитализации Гостя и/или его ребенка в лечебные учреждения оплата за нахождение в стационаре лечебных учреждений производится за счет средств ОМС, частных медицинских учреждений – за счет полиса ДМС, при отсутствии полиса – за собственные средства Гостя (его законного представителя) либо за средства иного лица, действующего в интересах Гостя.

**9.8** Гостиница не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные на территории Гостиницы. В случае порчи или утери имущества Гостиницы Гость обязан компенсировать нанесенный Исполнителю/Гостинице материальный ущерб в размере, определяемом Исполнителем/Гостиницей с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт, и/или покупку. Кроме того, Гость обязан возместить Исполнителю/Гостинице все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества Гостиницы.

**9.9** Несоблюдение Правил и мер безопасности, в т.ч. нахождение в месте оказания услуг в алкогольном, наркотическом опьянении, употребление алкогольных, наркотических веществ во время предоставления услуг дает право Исполнителю/Гостинице отказать Гостю в предоставлении услуг, что влечет за собой утрату права требовать предоставления услуги.

**9.10** Материальную и иную ответственность за действия несовершеннолетних детей несут родители или законные представители (тренеры).

**9.11** Родители или законные представители (лица, их заменяющие, тренеры) обязаны принимать меры по недопущению нахождения детей от 0 лет до совершеннолетия в общественных местах без сопровождения родителей или законных представителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц.

**9.12** Гостиница не несет ответственности за вред, причиненный Исполнителем/Гостиницей в результате оказания услуг, в том числе за жизнь и здоровье Гостей/Посетителей, в связи с невыполнением Гостем/Посетителем обязанности информировать Исполнителя/Гостиницу о проблемах со здоровьем согласно настоящих Правил.

**9.13** Исполнитель/Гостиница не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств если таковые явились результатом действия обстоятельств непреодолимой силы.

**9.14** Граждане Российской Федерации, граждане иностранных государств, лица без гражданства, заселяющиеся в Гостиницу, являются субъектами персональных данных в понимании Федерального закона №152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных». Исполнитель/Гостиница осуществляет обработку персональных данных Гостей /Посетителей.

**9.15** Исполнитель/Гостиница вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание услуг, отказать в поселении, отказать в предоставлении услуг, осуществить выселение Гостя в случаях нарушения Гостем порядка проживания, установленного настоящими Правилами, в том числе, но не ограничиваясь, в случаях:

- несоответствие документов Гостя требованиям действующего Законодательства Российской Федерации и настоящим Правилам;
- несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги;
- причинения материального ущерба Исполнителю/Гостинице;
- нарушения правил безопасности, установленных настоящими Правилами и законодательством РФ;
- проявление в отношении персонала и других Гостей агрессивных действий, угрожающих безопасности, здоровью или имуществу других Гостей;
- пребывание Гостя в состоянии наркотического и алкогольного опьянения в общественных зонах Гостиницы;
- выявления лиц с подозрением на инфекционные заболевания, в соответствии с Федеральным законом №52-ФЗ от 30.03.1999г. «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

**9.16** При одностороннем прекращении договора, вызванном нарушениями Правил, возврат средств, внесенных Гостем/Заказчиком за Гостиничные услуги, полученные Гостем к моменту принудительного выселения, производится в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. Исполнитель/Гостиница оставляет за собой право удержать с принудительно выселенного Гостя реальные подтвержденные убытки, которые Исполнитель/Гостиница понесли в связи с нарушением Гостем настоящих Правил и Правил внутреннего распорядка и пользования гостиничными услугами в УСГК им. В.И. Сапунова.

Разработал:

Директор УСГК им. В.И. Сапунова  
ОП АО «Жигулевское пиво»



М.В. Сухочева

Согласовано:

Ведущий юрисконсульт  
по общеправовым вопросам  
и договорным отношениям



Ю.Н.Павлушкина