

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «КАВКАЗ» И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания в гостинице «Кавказ» и пользования гостиничными услугами разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» и других законодательных актов, действующих на территории Российской Федерации и Краснодарского края, регулирующих отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуются – услуги) между Исполнителем и Потребителями (Заказчиками) и является локальным нормативным актом ООО «Курорты и туризм». Номер реестровой записи Единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии С232024010713 от 30.05.2025г. www.tourism.fsa.gov.ru.

1.2. Режим работы Исполнителя – круглосуточный.

1.3. Расчетный час – 12:00 часов по местному времени.

1.4. Время заезда в гостиницу – 14:00 часов; время выезда из гостиницы – 12:00 часов.

1.5. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах проживания и пользования гостиничными услугами:

«гостиница» – гостиница «Кавказ», расположенная по адресу: 350000, город Краснодар, улица Красная, дом 174;

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

«время выезда (расчетный час)» – время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

«время заезда» – время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

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

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

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

2. Информация об Исполнителе и о предоставляемых Исполнителем гостиничных услугах

2.1. Исполнитель доводит до сведения Потребителя (Заказчика) посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу: фирменное наименование, адрес места осуществления деятельности и режим работы.

2.2. Исполнитель доводит до сведения Потребителя (Заказчика) информацию об оказываемых им услугах, которая содержит:

а) сведения об исполнителе, в том числе номер его контактного телефона, для юридических лиц - основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

б) уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный средству размещения в реестре классифицированных средств размещения, ссылку в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "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, сведения об организации, осуществляющей классификацию средств размещения, горнолыжных трасс, пляжей, аккредитованной в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и присвоившей средству размещения определенную категорию, и сведения о приостановлении действия классификации средства размещения и (или) приостановлении действия присвоенной средству размещения категории;

в) сведения о категории номера (при наличии) и цену размещения, площадь номера (отдельного места в многоместном номере), отдельного здания (части здания), строения, сооружения или площадки кемпинга;

г) перечень услуг средства размещения, входящих в цену размещения;

д) сведения о форме и порядке оплаты услуг средства размещения;

е) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;

ж) сведения об условиях и порядке бронирования, а также об условиях, порядке и сроках отмены бронирования;

з) предельный срок проживания в средстве размещения, если такой срок установлен исполнителем;

и) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот и преимуществ, а также перечень льгот и преимуществ, предоставляемых при предоставлении услуг средства размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя;

к) сведения об иных платных услугах, оказываемых в средстве размещения третьими лицами;

л) сведения о времени заезда в средство размещения и времени выезда (расчетном часе) из средства размещения;

м) размер предоставляемой заказчику (потребителю) скидки от цены размещения.

2.3. Информация об услугах, оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени гостиницы, и размещается в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (Заказчиков).

2.4. Исполнитель вправе довести до сведения Потребителя (Заказчика) информацию, предусмотренную пунктом 2.2. настоящих Правил, посредством ее размещения на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.5. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения Потребителя (Заказчика) на русском языке и дополнительно по усмотрению Исполнителя на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках.

2.6. В каждом гостиничном номере предоставляется информация о Правилах проживания в гостинице «Кавказ» и пользования гостиничными услугами, правила пожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами. Указанная информация доводится до сведения Потребителей (Заказчиков) на русском и английском языках.

2.7. Посещение Потребителей (Заказчиков) третьими лицами допускается с 07:00 до 24:00 часов по приглашению Потребителя (Заказчика) при наличии гостевого пропуска, выданного службой приема и размещения на основании документа, удостоверяющего личность. Регистрация выдаваемых пропусков осуществляется в журнале, прошитом, пронумерованном и скрепленном печатью Исполнителя. В исключительных случаях при отсутствии у посетителя документа, удостоверяющего личность, гостевой пропуск может быть выдан ему на основании обращения

проживающего в гостинице «Кавказ» лица, к которому направляется посетитель. Для этого в Книге учета посетителей гостиницы «Кавказ» в разделе «Наименование документа, удостоверяющего личность, адрес регистрации» ставится отметка: «ФИО гостя записаны со слов _____ (ФИО проживающего). На посещении настаиваю _____ (ФИО проживающего, его подпись). При этом ФИО и подпись проживающего вносятся им в Книгу учета посетителей гостиницы «Кавказ» собственноручно.

2.8. Исполнитель не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых обязательств вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе, но не ограничиваясь этим: природные стихийные бедствия (землетрясения, наводнения, снежные бури, заносы и т.п.), беспорядки, военные действия, забастовки, решения компетентных государственных органов власти, аварийные ситуации (отключение электроэнергии, ремонтно-восстановительные работы и другие чрезвычайные работы и действия со стороны энергоснабжающих, водоснабжающих организаций) и т.д.

2.9. При оформлении проживания Исполнитель обязан ознакомить Потребителя (Заказчика) с категориями гостиничных номеров, действующим прейскурантом на проживание, видами услуг, предоставляемыми бесплатно и за дополнительную плату.

2.10. По желанию Потребителя (Заказчика) одному лицу может предоставляться гостиничный номер независимо от количества койко-мест с полной оплатой стоимости гостиничного номера.

2.11. Льготными категориями граждан, которые размещаются вне очереди, при наличии свободных гостиничных номеров, являются:

- Героев Российской Федерации и Советского Союза, полных кавалеров орденов Славы;
- инвалидов детства, инвалидов I группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работников прокуратуры, сотрудников органов внутренних дел, работников судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащих, проходящих военную службу по контракту, направляемых в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (п. 6 ст. 20 Федерального закона от 27.05.1998 № 76-ФЗ «О статусе военнослужащих»);
- инвалидов и участников Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации должно быть предоставлено право на внеочередное обслуживание в гостиничных номерах.

2.12. В соответствии с пунктом 5 части 1 статьи 12 и пунктом 3 части 7 статьи 19 ФЗ РФ от 23 февраля 2013 года №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» с 1 июня 2014 года курение запрещено в помещениях и номерах гостиницы «Кавказ».

2.13. Площадь гостиничных номеров гостиницы «Кавказ» приведена в таблице 1:

Таблица 1 – Площадь гостиничных номеров различной категории гостиницы «Кавказ»

| Категория | Название | Площадь номера |
|------------------|----------------------------------|----------------|
| Высшая категория | Люкс 3хкомнатный, | 57 кв.м, |
| | Люкс 2хкомнатный | 30 кв.м, |
| | Джуниор сюит | 29 кв. м |
| Первая категория | Стандарт одноместный | 13 кв. м |
| | Стандарт двухместный | 16 кв. м |
| | Эконом одноместный однокомнатный | 13 кв. м |
| | Эконом двухместный однокомнатный | 16 кв. м |
| | Эконом двухместный двухкомнатный | 30 кв. м |
| | Эконом двухместный трёхкомнатный | 60 кв. м |

3. Заключение и изменение договора

3.1. Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Исполнитель вправе заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование мест в гостиничных номерах и договоры оказания гостиничных услуг в гостиничных номерах.

3.2. Договор, заключаемый с Потребителем или с Заказчиком – физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

3.3. Договор, содержит:

- наименование Исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;
- сведения о Заказчике (Потребителе) (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);
- уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный гостинице в реестре классифицированных средств размещения;
- сведения о категории номера, площади номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);
- период проживания в гостинице;
- время заезда и время выезда (расчетный час);
- сведения о предоставляемом номере (отдельном месте в многоместном номере);
- сведения о бронировании, включая информацию об условиях и сроках отмены бронирования, а также об условиях и сроках возврата внесенной платы за услуги средства размещения.

3.4. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком (Потребителем) Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком (Потребителем) соответствующей суммы Исполнителю).

3.5. Исполнитель осуществляет бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование

посредством почтовой, телефонной и иной связи, либо по электронной почте.

3.6. При подаче заявки на бронирование гостиничных услуг Потребитель (Заказчик) должен указать:

- ФИО Потребителя (Заказчика);
- количество и категории бронируемых гостиничных номеров, вариант размещения (одноместное, двухместное, многоместное);
- контактные координаты Потребителя (Заказчика), с указанием ФИО ответственного лица;
- сроки проживания в гостинице;
- форму оплаты гостиничных услуг;
- Заказчики (Потребители) – организации, подающие заявку на бронирование, указывают также реквизиты организации (наименование, адрес, телефон, факс, номер счета в банке и так далее);

3.7. Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке Заказчика (Потребителя), направляет Заказчику (Потребителю) подтверждение бронирования установленного образца с указанием номера подтверждения бронирования по «Журналу регистрации заявок на бронирование номеров», содержащее сведения о фирменном наименовании Исполнителя, Заказчике (Потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования.

3.8. В этом случае договор считается заключенным с момента получения Заказчиком (Потребителем) подтверждения бронирования.

3.9. Возможность раннего заезда и позднего выезда Исполнителем не гарантируются и могут быть предоставлены по запросу Заказчика (Потребителя) только при наличии гостиничных номеров.

3.10. Отказ от забронированного номера возможен на условиях оплаты Заказчиком (Потребителем) Исполнителю фактически понесенных им расходов. Внесение предоплаты в размере 100% стоимости первых суток проживания при бронировании, гарантирует Потребителю наличие номера с 14.00 часов первых суток до 12.00 часов следующих суток при любом времени заезда. В случае, если Потребитель при прогарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в гостиничных номерах в указанный день заезда либо опоздал и не аннулировал письменно бронирование не позднее, чем за 24 часа до даты заезда (14.00 часов), с него взимается плата за фактический простой номера путем удержания предоплаты в размере стоимости одних суток.

3.11. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется.

3.12. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

3.13. Аннулирование бронирования, произведенное Заказчиком (Потребителем) в установленные сроки, освобождает последнего от оплаты услуг по размещению.

3.14. Исполнитель заключает с Потребителем (Заказчиком) договор на предоставление гостиничных услуг и дополнительные платные услуги.

3.15. Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным при наличии следующих документов:

- анкеты проживающего в гостинице «Кавказ» установленного образца;
- счета Исполнителя, выписанного в соответствии с фактически уплаченными денежными средствами и кассового чека, при оплате за наличный расчет;
- счета Исполнителя, выписанного на основании заявки на бронирование Потребителя (Заказчика) при оплате по безналичному расчету и наличие оплаты на расчетном счете Исполнителя, либо предоставления платежного поручения с отметкой банка;
- счета Исполнителя, выписанного в соответствии с фактически удержанными денежными средствами с пластиковой расчетной карты, сумма оплаты, подпись держателя карты, при оплате проживания пластиковой картой.

4. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

4.1. Заселение Потребителя (Заказчика) осуществляется при условии предъявления Потребителем (Заказчиком) документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- 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;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста (в том числе иностранное свидетельство о рождении и выданное за пределами РФ);
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства;
- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;

- с 01.04.2026 в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, заселение в гостиницу «Кавказ» осуществляется при предъявлении Потребителем водительского удостоверения.

4.2. 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 российского национального водительского удостоверения (в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации) 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.

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

4.4. При заселении в гостиницу гражданин иностранного государства обязан предъявить:

- паспорт иностранного гражданина (национальный, иностранный, дипломатический, служебный);
- свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ;
- удостоверение личности гражданина стран СНГ;
- паспорт моряка;
- вид на жительство лица без гражданства;
- паспорт негражданина;
- удостоверение лица без гражданства;
- удостоверение беженца в РФ;
- справку о рассмотрении заявления о предоставлении временного убежища на территории РФ.

4.5. Для легального пребывания на территории РФ иностранный гражданин также обязан иметь при себе следующие документы:

- действующая виза (если предусмотрен визовый въезд);
- миграционная карта;
- отрывная часть бланка Уведомления о прибытии иностранного гражданина с отметкой о регистрации по другому месту пребывания на территории РФ, в сроки, предусмотренные в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»;

- разрешение на работу (если цель визита в Россию – работа по найму);
- вид на жительство в РФ;
- разрешение на временное проживание в РФ.

4.6. Исполнитель вправе отказать гостю в заселении при отсутствии вышеперечисленных документов.

4.7. В Гостинице разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях (или являются законным представителем), а именно: ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.

4.8. В Гостинице разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях (или являются законным представителем) в случае:

- с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
- с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

4.9. В Гостинице запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях (или не являются законным представителем). В случае нарушения Гостем данного положения Правил проживания Гостинице, администрация Гостиницы не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста. Размещение Гостей по их прибытии производится на срок, указанный в их заявках.

4.10. Для иностранных граждан срок пребывания в гостиничных номерах ограничен сроком действия визы или миграционной карты.

4.11. Регистрация Потребителей (Заказчиков), являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 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».

4.12. Постановка Потребителей (Заказчиков), являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета

иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

4.13. Все сведения о поселенных иностранных гражданах, лиц без гражданства и российских гражданах передаются Исполнителем в Управление ФМС России по Краснодарскому краю в порядке, установленном законодательством РФ.

4.14. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей (Заказчиков), прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

4.15. Оплата за предоставление гостиничных услуг производится в рублях.

4.16. В счете указывается размер оплаты за основные услуги, оказываемые в гостинице.

4.17. Вместе со счетом и кассовым чеком дежурный администратор выдает Потребителю (Заказчику) карту гостя, которая дает право на получение ключа от гостиничного номера. На карте гостя проставляется дата и время, до наступления которых Потребителю (Заказчику) предоставляется гостиничный номер (место в гостиничном номере). До наступления этого срока Исполнитель не вправе требовать от Потребителя (Заказчика) освобождения гостиничного номера.

4.18. Перевод из одного гостиничного номера в другой может производиться по просьбе Потребителя (Заказчика) или производственной необходимости и оформляется дежурным администратором с выписыванием новой карты гостя.

4.19. При выбытии Потребителя (Заказчика) горничная / дежурный администратор принимает гостиничный номер.

4.20. Карта гостя и ключ предъявляются Потребителем (Заказчиком) в службу приема и размещения, после чего производится окончательный денежный расчет, при необходимости получается доплата или возвращается неиспользованный аванс дежурным администратором.

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

4.22. При размещении с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается за половину суток.

4.23. При размещении после расчетного часа, менее чем на сутки, плата за проживание взимается за полные сутки.

4.24. В случае задержки выезда после расчетного часа, плата за проживание взимается в следующем порядке:

- до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

4.25. За проживание детей в возрасте до 5 лет без предоставления места плата не взимается, свыше 5 лет – предоставляется основное место и плата берется на общих основаниях.

4.26. За предоставление дополнительного места в гостиничных номерах, предусматривающих данную услугу, взимается плата в соответствии с действующим прейскурантом на проживание.

4.27. Потребителю (Заказчику), досрочно выбывающему из гостиницы, возврат денег производится на основании личного заявления и предъявления счета на оплату с кассовым чеком.

4.28. Сумма, подлежащая возврату, рассчитывается в соответствии с расчетным часом.

4.29. Если Потребитель (Заказчик) принял оказанную услугу, прожив в гостинице не более половины суток при поселении до расчетного часа с 00:00 до 12:00 – за первую половину суток возврат не производится.

4.30. Если Потребитель (Заказчик) принял оказанную услугу, прожив в гостинице не более суток при поселении после расчетного часа – за первые сутки возврат не производится.

4.31. Если Потребитель (Заказчик) принял оказанную услугу, прожив в гостинице более суток:

- до 12:00 часов после расчетного часа, возвращается сумма оплаченного аванса, за минусом стоимости половины суток;

- от 12:00 до 24:00 часов после расчетного часа возвращается сумма оплаченного аванса за все последующие сутки, за минусом суммы оплаты за прожитые полные сутки.

4.32. Размещение Потребителей (Заказчиков) по безналичному расчету производится по заявке на бронирование при поступлении денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

4.33. Исполнитель не вправе без согласия Потребителя (Заказчика) оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

4.34. В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости для такой категории гостиницы.

4.35. Цена гостиничного номера (места в гостиничном номере), форма оплаты, перечень и цена дополнительных услуг, оказываемых за дополнительную плату, устанавливаются Исполнителем.

4.36. Дополнительные платные услуги оплачиваются в службе приема и размещения с применением контрольно-кассовой техники, выдачей кассового чека и счета «на предоставление дополнительных платных услуг» согласно утвержденному прейскуранту на дополнительные платные услуги.

4.37. Дополнительные платные услуги, оказываемые Исполнителем, включают в себя:

- аренду бизнес-центра с почасовой оплатой.

Дополнительно Потребитель может приобрести иные услуги, оказываемые Исполнителем (аренду бизнес-центра) или третьими лицами на территории гостиницы «Кавказ» с оплатой согласно прейскуранта.

5. Односторонний отказ от исполнения договора

5.1. Заказчик (Потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

6. Ответственность Исполнителя и Заказчика (Потребителя)

6.1 Исполнитель обязан предоставлять Потребителям (Заказчикам) гостиничные номера (места в гостиничном номере), полностью укомплектованные, с технически исправными бытовыми приборами, сантехникой.

6.2 Уборка, доукомплектование гостиничного номера, ремонт бытовой техники и устранение поломок производится в отсутствие Потребителя (Заказчика) или в присутствии, но по согласованию с Потребителем (Заказчиком).

6.3 Смена постельного белья производится один раз в три дня, полотенце – ежедневно, внеочередная – по просьбе Потребителя (Заказчика).

6.4 Исполнитель обязан предоставить Потребителю (Заказчику) без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов «Скорой помощи», других специальных служб;
- доступ и пользование медицинской аптечкой первой помощи, тонометром;
- побудка к определенному времени;
- пользование микроволновой печью, кулером с горячей и холодной питьевой водой;
- доставка в номер корреспонденции адресованной Потребителю по факту её получения;
- пользование комнатой для стирки и глажки белья;
- вызов такси;
- предоставление дополнительных постельных принадлежностей и предметов

санитарно-гигиенического оснащения номера;

- пользование беспроводным доступом к сети интернет (Wi-Fi);
- хранение багажа для проживающих;
- предоставление туристической информации.

6.5. В стоимость размещения входят услуги, перечисленные в п. 6.4. Настоящих Правил проживания, а также:

- размещение в номере выбранной категории, укомплектованном согласно Требованиям к комплектации гостиничных номеров гостиницы категории «Две звезды» в РФ;
- континентальный завтрак (при оплате тарифа «С завтраком»).

6.6. Исполнитель обязан по первому требованию Потребителя (Заказчика) выдать книгу отзывов и предложений. Книга отзывов и предложений является документом, отражающим качество работы Исполнителя. Она пронумерована, прошнурована, скреплена печатью, хранится в службе приема и размещения и систематически просматривается Исполнителем, о чем под каждой записью делается отметка.

6.7. Исполнитель вправе произвести замену предоставленных Потребителю гостиничного номера или места в гостиничном номере и/или требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Потребителем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Потребителем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

6.8. Исполнитель имеет право отказать Потребителю в предоставлении услуг проживания и/или возможности дальнейшего пребывания Потребителя в номере в случаях нарушения настоящих Правил проживания, нахождения гостя в состоянии алкогольного, наркотического и/или иных видов опьянения, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Потребителя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

6.9. В случае грубого нарушения Правил проживания или техники безопасности со стороны Потребителя, Исполнитель имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в гостиничных номерах с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников правоохранительных органов.

6.10. Ответственность за качество услуг, оказываемых Потребителям (Заказчикам) сторонними организациями, размещенными в гостинице (организации связи, питания и бытового обслуживания), несут непосредственные Исполнители, то есть сами сторонние организации.

6.11. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации:

- Исполнитель отвечает без особого о том соглашения с Потребителем (Заказчиком) за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей;
- внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере;
- Исполнитель отвечает за утрату денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей при условии, что они были приняты Исполнителем на хранение, помещены Потребителем (Заказчиком) в предоставленный ему индивидуальный сейф с описью.

6.12. Исполнитель освобождается от ответственности за сохранность содержимого такого сейфа, если представит доказательства того, что, по условиям хранения, доступ кого-либо, кроме самого Потребителя (Заказчика), к сейфу был невозможен, либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

6.13. Потребитель (Заказчик), обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, должен немедленно заявить об этом Исполнителю. В противном случае, Исполнитель освобождается от ответственности за сохранность вещей.

6.14. В случае обнаружения забытых Потребителем (Заказчиком) вещей Исполнитель незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен.

6.15. Если владелец находки неизвестен, Исполнитель незамедлительно заявляет о находке в полицию или в орган местного самоуправления. Исполнитель вправе хранить забытую Потребителем (Заказчиком) вещь в течение 6 месяцев. Исполнитель хранит забытую вещь у себя, составив Акт на забытую собственность Потребителя (Заказчика) в двух экземплярах.

6.16. Исполнитель приобретает право собственности на забытую вещь в порядке, определенном гражданским законодательством РФ.

6.17. Потребитель (Заказчик) обязан:

- соблюдать установленные Исполнителем Правила проживания и пользования гостиничными услугами;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами;
- соблюдать тишину и порядок в гостиничном номере, общественный порядок в гостинице (не шуметь, громко не разговаривать, не включать громко телевизор);
- соблюдать чистоту в гостиничном номере и местах общего пользования;
- покидая гостиничный номер, закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы;
- соблюдать установленные в гостиничных номерах правила проживания и порядок оплаты предоставленных услуг; бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиничных номеров;
- возместить ущерб в случае нарушения обязательств по договору, утраты или повреждения имущества в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по тарифам Исполнителя на день обнаружения ущерба. Порядок возмещения Гостями ущерба в случае утраты или повреждения имущества гостиничных номеров регламентируется соответствующей процедурой, утвержденной Исполнителем;
- не беспокоить других гостей, проживающих в гостиничных номерах, соблюдать общественный порядок;
- не создавать и не допускать аварийных ситуаций электросетей, водо-, теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиничных номеров;
- оставлять без присмотра включенные в электрическую сеть зарядные устройства, портативные зарядные устройства (power bank). Несоблюдение данного требования может привести к перегреву, электрическому замыканию и поломке данных устройств, что, в свою очередь, может являться условием для возникновения пожарной опасности в номерах и угрозе жизни и здоровью людей;
- строго соблюдать правила противопожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- при уходе из гостиничных номеров закрывать водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрывать номер;

- соблюдать технику безопасности, находясь на балконах, в том числе: не перемещаться на соседний балкон с внешней стороны конструкции;
- соблюдать технику безопасности при открытых окнах в гостиничном номере;
- добровольно возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя. В случае отказа Потребителя (Заказчика) возместить ущерб добровольно, ущерб возмещается в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставляемые Исполнителем услуги;
- при выезде произвести полный расчет за все предоставленные ему услуги, уведомить службу приема и размещения о выезде, сдать гостиничный номер и ключ.

6.18. Потребитель (Заказчик) не вправе:

- в свое отсутствие оставлять в гостиничном номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от гостиничного номера;
- выносить из гостиничных номеров принадлежащее Исполнителю имущество;
- осуществлять перестановку крупногабаритной мебели;
- содержать в гостиничном номере животных, птиц, грызунов, рептилий и так далее;
- уносить с собой ключ от гостиничного номера;
- хранить легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества и материалы, способные причинить вред окружающей среде, жизни, здоровью и имуществу;
- использовать в гостиничном номере электронагревательные приборы, (кроме тех, которыми укомплектован гостиничный номер) пиротехнику;
- курить в гостиничных номерах и балконах гостиничных номеров и в местах общего пользования гостиницы, использовать кальян, в том числе для вдыхания бестабачной смеси, использовать средства табакокурения Системы IQOS и иных аналогичных систем, использовать все виды электронных сигарет и средств, имитирующих и замещающих курение и вдыхание табачных и бестабачных смесей и порошков. В случае установления факта курения в гостиничных номерах и балконах гостиничных номеров и в местах общего пользования гостиницы (наличие запаха, наличие окурков и пр.), Заказчик по требованию Исполнителя обязан компенсировать последнему затраты на уборку номера и выведение табачного дыма в размере 5 000 руб.
- выбрасывать из окон, балконов, террас мусор, бытовые отходы (в том числе пластиковую или стеклянную тару) и/или иные предметы и вещества. Заказчик по требованию Исполнителя обязан компенсировать последнему затраты на уборку территории от выброшенного мусора и прочих предметов в размере 5 000 руб.

6.19. Стоимость ущерба, нанесенного имуществу Исполнителя, оплачивается Потребителем (Заказчиком) на основании акта о порче имущества гостиницы. Акт составляется в трех экземплярах, последний выдается на руки причинителю вреда. В акте указывается номер комнаты, месяц, число, фамилия, инициалы проживающего, адрес его постоянного места жительства, данные паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, краткое содержание случившегося и сумма,

подлежащая взысканию. Акт подписывается в двухстороннем порядке представителями Исполнителя и Потребителем (Заказчиком).

6.20. При несогласии с актом Потребитель (Заказчик) вправе изложить свое особое мнение при его подписании.

6.21. При утрате вещей, владельцем которых является Исполнитель, или при приведении их в непригодное для использования состояние, сумма ущерба взыскивается согласно действующему прейскуранту на гостиничные принадлежности гостиницы «Кавказ» для возмещения на случай порчи имущества на момент составления акта.

6.22. Если по вине Потребителя (Заказчика) произошло затопление гостиничного номера, то стоимость ремонтно-восстановительных работ и материалов определяется по рыночным ценам, действующим на текущий момент, плюс оплата простоя гостиничного номера, за время его ремонта. Потребитель (Заказчик) также оплачивает чистку покрывал, напольных покрытий и других предметов обихода, производимую по его вине. В случае невозможности восстановления первоначального вида вещей, с Потребителя (Заказчика) взыскивается их полная расчетная стоимость на момент нанесения ущерба.

6.23. Потребитель (Заказчик) при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- расторгнуть договор на предоставление гостиничных услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель в течение часа с момента предъявления Потребителем (Заказчиком) соответствующего требования не устранил эти недостатки;
- расторгнуть договор на предоставление гостиничных услуг, если он обнаружил существенные недостатки в указанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

6.24. Исполнитель, в соответствии с законодательством Российской Федерации, несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя (Заказчика) вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Потребителю (Заказчику) нарушением прав потребителя.

6.25. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.