УТВЕРЖДЕНО
ПРИКАЗОМ №22 ОТ 09.02.2023 Г.
ИЗМ. №2 К ПР. №22 ОТ 25.02.2026Г.
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
ООО «ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС «ВОЛГОГРАД»
А. Ю. ЧЕХОВА

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ООО «ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС «ВОЛГОГРАД»

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 г. № 1912, Законом РФ «О защите прав потребителей» и Гражданским кодексом РФ.
1.2. ООО «Гостиничный комплекс «Волгоград» (далее - Отель) - в лице исполнительного директора, действующего на основании Генеральной доверенности, свидетельства о внесении записи в ЕГРЮЛ, выписки из Единого реестра объектов классификации о присвоении Отелю категории «пять звезд».
1.3. Понятия «гостиница» и «гостиничные услуги», используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные в ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
1.4. Номерной фонд Отеля включает в себя номера высшей категории – сюит, люкс, джуниор сюит с видом на город, джуниор сюит с видом на двор; первой категории - стандарт с видом на город, стандарт с видом на двор, стандарт с двумя раздельными кроватями. Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями, предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к отелю категории «пять звезд».

2. Условия бронирования, заключения договора

2.1. Бронирование в отеле «Волгоград» определено как закрепление за Гостем номера на условиях, определенных заявкой Гостя (Заказчика) и подтверждением этой заявки со стороны Отеля. При поселении без предварительного бронирования размещение производится при наличии свободных номеров**.**
2.2. Бронирование считается завершенным с момента письменного подтверждения Отелем заказанных услуг.
2.2.1. В подтверждении указывается категория номера, срок проживания, стоимость заказанного размещения, сведения о бронировании, в т. ч. условия отмены, оплаты, возврата денежных средств.
2.3. Отель ожидает Гостя **до 12:00 часов** дня, следующего за днем запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется.
2.4. Гостиничные услуги предоставляются Отелем на основании публичного договора. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Отелем заявки путем направления уведомления о подтверждении бронирования, а также в случае оплаты услуг Отеля Гостем (Заказчиком).
2.5. В случае незаезда Гостя Отель вправе отказаться от исполнения договора.
2.6. Если Гость уведомляет об отказе от договора **до 23:59 часов** дня, предшествующего дате заезда, Отель возвращает Гостю (Заказчику) плату за гостиничные услуги в полном размере за вычетом фактически понесенных расходов Отеля (на основании ст.782 ГК РФ).
2.7. В случае отмены бронирования позже **23:59 часов** дня, предшествующего дате заезда, опоздания или незаезда с Гостя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости первых суток проживания.
2.8. Отель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

3. Порядок оформления и предоставления услуг

3.1. Заселение Гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего его личность, 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 (загранпаспорт);
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.
е) российского национального водительского удостоверения (при отсутствии документов, удостоверяющих личность гражданина РФ, указанных в пунктах а - д).
ж) свидетельства о рождении для лица, не достигшего 14-летнего возраста, а также достигшего и не получившего паспорт гражданина РФ.
3.2. Заселение Гостя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего его личность, 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, визы, миграционной карты.
б) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
в) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
г) вида на жительство лица без гражданства;
д) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации;
3.3. Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
3.3.1. Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них).
3.4. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ 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".
3.5. Постановка Гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».
3.6. Режим работы Отеля - круглосуточный.
3.7. Расчетный час (время выезда) – 12:00 часов по местному времени.
3.8. Время заезда в Отель – 14:00 часов по местному времени.
3.9. Ранний заезд, поздний выезд или продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров.
3.10. При оформлении проживания между Гостем и Отелем подписывается двумя сторонами договор – регистрационная карта, содержащий все существенные условия договора на оказание гостиничных услуг. Гостю выдается карта Гостя и электронный ключ от номера на оговоренный период проживания.

4. Оплата за проживание и услуги

4.1. Отелем установлена посуточная оплата услуг проживания и взимается в соответствии с расчётным часом.
4.2. Плата за проживание и услуги в Отеле осуществляется по официально опубликованным тарифам.
4.3. Оплата производится в рублях наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления или с использованием принимаемых к оплате в отеле банковских карт, действующих на территории Российской Федерации платежных систем.
4.4. Плата за проживание с согласия Гостя (Заказчика) взимается на условиях 100% предварительной оплаты за весь забронированный период.
4.5. В случае невозможности предоставления Отелем номера согласно условиям подтвержденной брони, Отель предоставляет Гостю номер более высокой категории без дополнительной оплаты.

4.6. При выезде Гостя из Отеля производится окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные.

4.7. Ранний заезд:

4.7.1. При гарантированном раннем заезде с 00:00 часов до 14:00 часов производится оплата в размере 100% стоимости номера в сутки*.

4.7.2. При негарантированном раннем заезде и последующем проживании взимается доплата:

при заселении с 00:00 часов до 01:59 часов дня заезда – в размере 100% стоимости номера в сутки *

при заселении с 02:00 часов до 14:00 часов дня заезда – в размере 50% стоимости номера в сутки *

4.7.3. При заселении после 00:00 часов с выездом до 12:00 часов дня заселения взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки *.

4.8. Поздний выезд возможен по согласованию с Отелем при наличии свободных номеров**.**

При выезде после расчетного часа оплата за проживание взимается в следующем порядке:

с 12:00 часов до 18:00 часов текущих суток – в размере 50% стоимости номера в сутки;

с 18:00 часов до 24:00 часов текущих суток – в размере 100% стоимости номера в сутки.

4.9. Дети до 12 лет включительно размещаются бесплатно при условии их проживания с родителями (усыновителями, опекунами) в одном номере без предоставления дополнительного места, а также при предоставлении детской кроватки детям до 3 лет. **

4.10. Завтрак и дополнительное спальное место предоставляются за дополнительную оплату согласно действующему Прейскуранту. **

4.10.1. Стоимость завтрака для детей:

до 7 лет бесплатно; с 8 до 12 лет в размере 50% стоимости; с 13 лет в размере 100% стоимости.

4.11. Отель предлагает Гостям дополнительные услуги за плату по их желанию согласно утвержденному перечню услуг.

4.12. Частичный или полный возврат денежных средств за проживание и дополнительные услуги производится в случае отказа от проживания, досрочном выезде, изменении категории номера, переплаты, возврата депозита, коррекции счета по запросу Гостя. При этом Гость обязан предъявить следующие документы:

- счет оплаты за проживание с кассовым чеком или чеком терминала при оплате банковской картой;
- заявление на возврат денежных средств с указанием паспортных данных, причины возврата;
- паспорт.

4.13. При досрочном (преждевременном) выезде Гостя в течение первых суток проживания, возврат денежных средств не производится.

*От стоимости тарифа, подтвержденного при бронировании.

**Количество детских кроваток и дополнительных мест ограничено, наличие уточняется на стойке приема и размещения.

5. Права, обязанности и ответственность Отеля

5.1. Отель обязуется своевременно и в полном объеме предоставлять Потребителю оплаченные гостиничные услуги в соответствии с требованиями к типу средства размещения «гостиница» и присвоенной тегории «пять звезд».

5.2. Отель обязан устранить выявленные при оказании услуг недостатки и нести ответственность в соответствии с действующим Законодательством Российской Федерации.

5.3. Отель несет ответственность за нераспространение персональных данных в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ от 27.07.2006г. «О персональных данных».

5.4. Отель обеспечивает Гостю в период его проживания сохранность личных вещей, находящихся в номере, при условии соблюдения им настоящих Правил проживания. Ценные вещи (денежные средства, банковские карты, иные валютные ценности, ювелирные изделия, драгоценности, ценные предметы) сдаются на хранение в сейф в службу приема и размещения.

5.4.1. За утрату ценных вещей, не сданных на хранение в сейф в службу приема и размещения, Отель ответственности не несет.

5.5. При отсутствии Гостя в номере более двух часов после расчетного часа без оплаты и обнаружении забытых Гостем вещей производится комиссионно опись имущества, находящегося в номере. Имущество Гостя сдается в камеру хранения.

5.6. Переселение Гостя в другой номер производится с его согласия.

5.7. Подселение другого Гостя в номер, где уже проживает Гость, производится с согласия проживающего.

5.8. Отель по просьбе Гостя обязан 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 дополнительные услуги по усмотрению Отеля, включенные в стоимость номера.
5.9. Лица, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, нарушающие общественный порядок или совершающие хулиганские действия, в Отель не поселяются.
5.10. Отель вправе расторгнуть договор об оказании услуг с Гостем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих Правил.
5.11 Забытые вещи регистрируются в специальном журнале и сдаются в камеру хранения Отеля. Срок хранения забытых вещей в камере хранения – 6 (шесть) месяцев.
5.12 Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения и выдается Гостю по первому требованию.
5.13. Претензии и жалобы Гостей рассматриваются Отелем незамедлительно, но не позднее 10 (десяти) дней со дня подачи письменной жалобы.
5.14. Отель оставляет за собой право входа в номер без согласования с Гостем, в том числе при наличии таблички «не беспокоить» на двери номера в случае задымления, пожара, затопления, нарушения гостем настоящих Правил проживания, общественного порядка, регламента использования электроприборов, а также в отсутствии контакта с гостем в течение 24 (двадцати четырех) часов.

6. Права, обязанности и ответственность Гостя

6.1. Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы;
- участники и инвалиды Великой Отечественной войны;
- инвалиды детства, инвалиды 1-ой группы и одно сопровождающее инвалида лицо;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания;
- оплата проживания участников Великой Отечественной войны производится со скидкой 20% от стоимости номера в сутки.

6.2. В соответствии с п. 34 «Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства №1912 от 27 ноября 2025 года, Гость обязан соблюдать установленные в отеле «Волгоград» Правила проживания и предоставления гостиничных услуг.
6.3. При оформлении проживания Гость обязан проверить достоверность сведений, указанных в договоре-регистрационной карте и подписать собственноручно. Подпись Гостя означает подтверждение достоверности изложенных о себе сведений и согласие с Правилами проживания.
6.3.1. Гость также может от руки внести свои персональные данные в договор-регистрационную карту с подробным заполнением всех имеющихся в ней пунктов в соответствии с данными документа, удостоверяющего личность, подписать собственноручно и указать дату заполнения.
6.4. Гость, проживающий в отеле, вправе расторгнуть договор на оказание услуг в любое время, возместив Отелю фактические понесенные расходы за оказанные услуги к моменту расторжения договора.
6.5. На основании п.5, ч.1, ст.12 (ред. От 29.12.2025) Федерального закона №15-ФЗ от 23.10.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» в отеле «Волгоград» установлен запрет курения и использования кальянов в номерном фонде, конференц-залах, холлах, помещениях общественного питания и других общественных зонах Отеля.
6.5.1. В случае нарушения требований вышеуказанного Федерального Закона Отелем проводится обработка номера или общественных зон для устранения последствий курения табака и вредного воздействия табачного дыма. Администрация Отеля имеет право взыскать с гостя расходы Отеля согласно утвержденной стоимости за одно помещение.
6.6. Гость обязан строго соблюдать правила пожарной безопасности. В целях соблюдения правил пожарной безопасности Гостям, проживающим в Отеле, запрещается:

- пользоваться в номерах открытым огнем, нештатными (не предусмотренными оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и пр.;

- хранить и приносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества, громоздкие вещи. Крупногабаритные вещи сдаются в камеру хранения. Услуга камеры хранения предоставляется только для проживающих в Отеле;
- накрывать включенные торшеры и настольные лампы;
- выводить из строя и демонтировать элементы противопожарных систем Отеля.

6.7. Гость несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также в случае утраты или повреждения по его вине имущества Отеля в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.
6.8. В случае утраты или повреждения имущества Отеля по вине Гостя, являющегося несовершеннолетним гражданином РФ, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители).
6.9. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери карты Гостя или электронного ключа, Гость обязан незамедлительно сообщить об этом в службу приема и размещения для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.
6.10. В целях обеспечения порядка и безопасности Гостям, проживающим в Отеле, запрещается:

- нарушать покой других проживающих, создавая шум;
- находиться в общественных зонах гостиницы в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- в своё отсутствие оставлять в номере детей без присмотра, посторонних и незарегистрированных посетителей, а также передавать им ключ от номера;
- выносить из номера находящееся в нем имущество гостиницы;
- переставлять крупногабаритную мебель в номере;
- нарушать правила пользования жилым помещением и поддержания чистоты в номере;
- выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон отеля.

6.11. Пребывание приглашенных лиц в номере Отеля **с 23:00 часов до 06:00 часов** разрешено при условии их регистрации и оплаты проживания в установленном порядке в соответствии настоящими Правилами.
6.12. Проживающий Гость несет полную ответственность за действия приглашенных лиц, в том числе материальную ответственность за сохранность имущества и иную ответственность за соблюдение Правил проживания в Отеле, а в случаях их нарушения подлежит досрочному выселению из Отеля.
6.14. В Отеле разрешено проживание с домашними животными. При оформлении проживания Гость обязан предоставить ветеринарный паспорт или справку от ветеринарного врача с отметкой о прививках.
6.15. При поселении Гость обязан ознакомиться с «Правилами проживания с домашними животными» и поставить подпись. Отель оставляет за собой право определять возможность проживания домашнего животного в номере и категорию номера.
6.15.1. Под домашними животными признаются собаки или кошки мелких и средних пород весом до 10 кг., исключение – собаки-поводыри. Проживание с дикими животными запрещено.
6.16. Гость обязан освободить номер по истечении оплаченного срока проживания и сдать электронный ключ.

7. Прочие условия

7.1. Отель не несет ответственности перед Гостем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие сбоев в работе оператора телефонной связи, провайдеров мобильной связи и интернета, жилищно-коммунальных служб г. Волгограда (в т.ч. за аварийное отключение электрической энергии, водоснабжения, временное отсутствие телефонной/мобильной (сотовой) связи/доступа к сети интернет), а также за иные обстоятельства вне зоны контроля и/или вины Отеля.
7.2. При оформлении проживания в Отеле Гостю выдается договор-регистрационная карта, кассовый чек, чек терминала при оплате банковской картой, экземпляр счета (форма 3Г), заверенный подписью полномочного должностного лица и печатью Отеля «Для счетов».
7.3. Индивидуальным предпринимателям или юридическим лицам в течение 5 (пяти) рабочих дней после окончания оказания услуг предоставляется Акт выполненных работ и счет-фактура. Подписанный индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом акт выполненных работ направляется не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента его получения в адрес Отеля.
7.4. В случае необходимости получения документов, подтверждающих факт оказания гостиничных услуг Гостю, направленному от имени Заказчика – юридического лица или индивидуального предпринимателя, потребуется оформленная надлежащим образом доверенность.
7.5. При бронировании или приобретении гостиничных услуг Заказчиком – юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, все условия предоставления гостиничных услуг Отелем оказываются согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.