



ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ в Гостинице «Заречная»

1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 года №1912
2. Гостиница «Заречная» находится по адресу: г. Петрозаводск, Лососинская наб. 7А
тел. 8 (8142) 59-22-20, моб. +7 906 2075283, e-mail: zarekoy@mail.ru, сайт <https://zarekoy.ru/>
3. Деятельность по оказанию услуг по проживанию в гостинице «Заречная» осуществляет Индивидуальный предприниматель Зубарева Елена Викторовна, ИНН 100108596092, ОГРНИП 309100108600043 от 27.03.2009 Управление Федеральной налоговой службы в Республике Карелия.
4. Право на оказание Гостиницей «Заречная» гостиничных услуг подтверждается Свидетельством о присвоении соответствующей категории «три звезды» рег. № 10/АА-063-2022/209-2024, выданным аккредитованной организацией ООО «Карелсертификация» 11 ноября 2024 года, срок действия с 11.11.2024 по 11.11.2027 г.
Номер реестровой записи в реестре классифицированных средств размещения С102024016594
5. Сведения о категориях номеров, их площади, ценах и тарифах на услуги Гостиницы, а также сведения о порядке оплаты находятся на стойке регистрации Гостиницы и на интернет-сайте: <https://zarekoy.ru/>
6. Предельный срок проживания в Гостинице «Заречная» для граждан РФ – не устанавливается, для иностранных граждан срок временного проживания регулируется согласно положениям законодательства РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.
7. Режим работы Гостиницы «Заречная» - круглосуточный.
8. В Гостинице установлен расчетный час для въезда (заселения) – 14 часов 00 минут и расчетный час для выезда – 12 часов 00 минут.
 - Полными сутками считается период с расчетного часа въезда до расчетного часа выезда (с 14:00 до 12:00 следующего дня).
 - В случае проживания менее суток оплата производится за полные сутки.
 - Ранний заезд и поздний выезд бронируются и оплачиваются дополнительно. При раннем заезде в период с 00:01 до 13:59 и позднем выезде в период с 12:01 до 23:59 взимается оплата в размере 50% от суточной стоимости номера. Гостиница вправе отказать Гостю в предоставлении позднего выезда в случае, если поздний выезд не был подтвержден при бронировании, и на данный момент отсутствуют свободные номера.
9. **Условия и порядок бронирования номеров:**
 - Бронирование номеров в Гостинице осуществляется посредством почтовой, электронной, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя. Бронирование номеров в Гостинице осуществляется также через сайт Гостиницы и онлайн-сервисы бронирования, с которыми у Гостиницы заключены договоры.
 - Перечень сведений для осуществления бронирования: ФИО лица, на которого оформляется бронирование, количество и категория номера, дата и время заезда и выезда, количество проживающих, необходимость предоставления дополнительных услуг, форма оплаты.
 - В Гостинице применяется бронирование, предусматривающее ожидание Гостя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае незаезда Гостя бронирование аннулируется.
 - В случае внесения предварительной оплаты за услуги Гостиницы при своевременном уведомлении об аннуляции бронирования (до дня заезда), Гостиница возвращает Гостю плату за услуги в полном объеме. В случае несвоевременного уведомления об аннуляции

бронирования, опоздания или незаезда с Гостя взимается плата за номер, но не более чем за сутки.

- В зависимости от выбранного тарифа форма и сроки оплаты, период аннуляции, а также размер штрафа за несвоевременную отмену бронирования, могут быть различными.

- Гостиница вправе отказать в бронировании, если на необходимые даты отсутствуют свободные номера.

- Отказ от бронирования осуществляется путем принятия от Заказчика сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, электронной, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от Заказчика.

- Если бронирование осуществляется Заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения предоплаты, а также иные условия бронирования, правила аннуляции, могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются Договором с Заказчиком.

10. **Порядок оформления проживания в Гостинице.**

10.1. Размещение в Гостинице осуществляется при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, 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;

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;

- свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;

- российского национального водительского удостоверения (в случае отсутствия других документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации);

10.2. Регистрация и заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, а также несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста и не получивших паспорт гражданина РФ, осуществляется на основании свидетельства о рождении несовершеннолетнего и документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения.

10.3. Заселение в гостиницу 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 согласия законных представителей (одного из них).

10.4. При несоблюдении условий п. 10.2., п. 10.3 настоящих Правил, временное размещение (проживание) в Гостинице несовершеннолетних не допускается.

10.5. Заселение иностранного гражданина или лица без гражданства осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством РФ, в том числе:

- 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;

- 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 РФ.

10.6. При не предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, Потребитель не может быть допущен к проживанию в Гостинице.

10.7. Регистрация потребителей, 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. 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".

10.8. Постановка иностранного гражданина и лица 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. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

10.9. Для временного проживания в Гостинице в соответствии с требованием Правил Предоставления гостиничных услуг в РФ необходимо заключение договора об оказании гостиничных услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 года №1912). Договор об оказании гостиничных услуг заключается на стойке регистрации при предъявлении документа, удостоверяющего личность Потребителя. Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком, - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

10.10. При заселении в Гостиницу Гость обязан заполнить регистрационную карту с подробным заполнением всех имеющихся в ней пунктов в соответствии с данными документа, удостоверяющего личность, подписать собственноручно и указать дату заполнения. В случае автоматизированного заполнения регистрационной карты Гость обязан проверить достоверность всех указанных там сведений и подписать собственноручно. Проставление Гостем в регистрационной карте своей подписи означает подтверждение достоверности изложенных о себе сведений и согласие с правилами проживания.

10.11. Потребители при подписании анкеты гостя (договора) принимают к сведению и соглашаются с использованием в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

11. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг.

11.1. Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с утвержденным прейскурантом.

11.2. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

11.3. К оплате гостиничных услуг принимаются наличные денежные средства, а также банковские карты платежных систем Visa, Master Card, Maestro, МИР.

11.4. При осуществлении расчетов с Гостем выдается кассовый чек и информационный счет.

11.5. Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Гостиницы согласно заключенному Договору.

11.6. Дети в возрасте до 5 лет включительно размещаются в Гостинице бесплатно без предоставления дополнительного места. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении. При необходимости может быть организовано дополнительное место в некоторых номерах категории Стандарт (кресло-кровать), в номерах категории Комфорт (диван) за дополнительную плату согласно действующему прейскуранту.

12. В Гостинице разрешено проживание с домашними животными.

Правила и порядок проживания с домашними животными:

Гостиница оставляет за собой право определять возможность проживания домашнего животного в том или ином номере Гостиницы. Администрация Гостиницы вправе отказать гостю в размещении с домашним животным без указания причин такого отказа.

Проживание в Гостинице с дикими или потенциально опасными для жизни и здоровья человека животными запрещено.

Для заселения в Гостиницу с домашним животным Гость обязан:

- предъявить справку или ветеринарный паспорт установленного образца с отметкой обо всех необходимых прививках. В случае отсутствия данного документа администратор вправе отказать в заселении;

- привезти необходимые аксессуары и приспособления для обеспечения быта домашних животных: миску для кормления, коврик/пеленки, лоток для естественных отправления, пакеты для уборки естественных отправления, клетку или контейнер/сумку-переноску;

- собаки должны находиться на территории Гостиницы (кроме номера) на поводке. Коты вне номера должны находиться в специальном контейнере-переноске. Птицы должны находиться в клетке, как в номере, так и в других помещениях Гостиницы. Гости с домашними животными обязаны соблюдать санитарно-гигиенический режим в номере, холле и на всей территории Гостиницы;

- при прогулках на территории, прилегающей к Гостинице, гость обязан самостоятельно убирать продукты жизнедеятельности домашнего животного в мусорные урны;

- Гость должен обеспечить нахождение домашнего животного в контейнере/клетке или в наморднике и на поводке под контролем хозяина во время уборки в номере. В противном случае уборка в номере не производится из соображений безопасности персонала Гостиницы и домашних животных;

- Гость должен уведомить администратора Гостиницы и повесить табличку «Не беспокоить» на ручку двери номера, если животное остается в номере без присмотра людей;

Запрещается:

- нахождение и выгул животных на территории Гостиницы без поводка или вне контейнера/клетки;

- оставлять домашнее животное без присмотра в коридоре, холле и на территории Гостиницы;

- вычесывать шерсть домашних животных в номерах, помещениях и на территории Гостиницы;

- использовать для вытирания домашних животных полотенца, простыни и другие текстильные изделия Гостиницы;

- препятствовать доступу сотрудников в номер для уборки и проведения ремонтных работ;

- поведение домашнего животного не должно мешать проживанию других гостей, а также нормальному осуществлению деятельности персонала Гостиницы.

Вся ответственность за домашнее животное, его поведение и возможное нанесение ущерба имуществу Гостиницы, имуществу и здоровью третьих лиц возлагается на гостя (хозяина домашнего животного). В случае нанесения такого ущерба гость обязан возместить его в полном объеме.

Если при текущей уборке номера или при выезде гостей из Гостиницы обнаружится, что для финальной уборки вследствие тех или иных биологических загрязнений (удаление шерсти,

экскрементов животных, удаление пятен, устранение запахов и т.д.) потребуется профессиональный клининг с привлечением специализированной организации, компенсация расходов по уборке возлагается на гостей, которые проживали в номере с животным.

В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы по вине домашнего животного, гость (хозяин животного) возмещает убытки в полном объеме.

13. В целях предотвращения различных рисков и угроз криминального и террористического характера, запрещается проносить на территорию Гостиницы предметы опасные для жизни и здоровья окружающих.

Гости не могут заносить огнестрельное, колющее и режущее оружие, взрывоопасные предметы, ядовитые вещества и химикаты, а также другие опасные предметы, которые могут привести к нежелательным последствиям в виде причинения вреда жизни и здоровью других граждан.

В случае обнаружения вышеназванных предметов оружия, патронов к нему либо боеприпасов, Администрация Гостиницы вправе незамедлительно уведомить Росгвардию о таких постояльцах.

14. Администрация Гостиницы оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам:

- не предоставившим документов, удостоверяющих личность;
- не согласным с условиями предоставления размещения/проживания в Гостинице;
- нарушающим общественный порядок;
- находящимся предположительно в состоянии алкогольного/наркотического опьянения.

15. Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в Гостинице не допускается.

16. Гости Потребителя, по его просьбе, и с уведомлением сотрудника службы приема и размещения Гостиницы, могут находиться в Гостинице до 23.00 часов, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность и под полную ответственность пригласившего. В случае отсутствия документа удостоверяющего личность, общение может происходить в фойе Гостиницы. При нахождении гостя Потребителя в номере после 23.00 часов, посетитель считается проживающим и подлежит оформлению согласно общего порядка, установленного настоящими Правилами проживания в Гостинице.

17. При выезде из Гостиницы потребитель обязан сдать номер, карту гостя и ключ сотруднику Гостиницы и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.

18. В случае отсутствия Гостя по месту проживания в Гостинице по истечении 6 (шести) часов с момента наступления его расчетного часа, Исполнитель вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, ювелирные изделия, драгоценные металлы и камни, ценные документы, а также иное имущество Исполнитель берет на хранение под свою ответственность.

19. Курение в Гостинице строго запрещено в соответствии с ФЗ №15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». В Гостинице установлен запрет на курение табака, парение (использование табачных изделий, жидкостей в целях вдыхания дыма, пара, возникающего от их тления или нагревания (в том числе электронных сигарет)) на всей территории, во всех помещениях и общих зонах, в том числе в номерах. В случае нарушения данного обязательства Администрация Гостиницы оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения Гостя или его посетителей к административной ответственности, предусмотренной ст. 6.24 КоАП РФ.

В случае если сотрудниками Гостиницы будет установлен факт курения в номере, Гость обязан оплатить финальную чистку номера от запаха дыма (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, стирка штор, текстиля, химчистка мебели) в размере, установленном Администрацией Гостиницы.

20. Если при текущей уборке номера или при выезде гостей из Гостиницы обнаружится, что для финальной уборки вследствие тех или иных биологических загрязнений (удаление

шерсти, экскрементов животных, удаление пятен от рвоты, устранение запахов и т.д.), а также чрезмерного курения, потребуется профессиональный клининг с привлечением специализированной организации, компенсация расходов по уборке возлагается на гостей, которые проживали в номере.

21. **Права, обязанности и ответственность исполнителя (Гостиницы)**

Исполнитель обязуется:

- своевременно и в полном объеме предоставлять потребителю оплаченные гостиничные услуги;
- обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг;
- обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях Гостиницы;
- предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей;
- обеспечивать наличие в каждом номере правил противопожарной безопасности;
- своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Гостиницы;
- предоставлять по первому требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений»;
- не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия потребителя;
- незамедлительно рассматривать требования и жалобыGuestов, принимать меры по жалобамGuestов;
- Исполнитель имеет право отказать Потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить потребителя и выдворить за территорию Гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу Гостиницы и третьих лиц, с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов;
- администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего Порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами;
- Гостиница отвечает за утрату денег и драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты на хранение в сейф Гостиницы;
- потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Гостиницы;
- исполнитель освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях:
 - потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом администрации гостиницы;
 - утрата вещи произошла во время нахождения посетителя в номере Потребителя;
 - утраченная вещь была оставлена в неотведенных для этого местах;
 - у входа в Гостиницу, на стойке службы приема и размещения (если вещь при этом не была передана непосредственно в руки работника отеля) и пр.;
 - утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была передана исполнителю на хранение или помещена в специальный индивидуальный сейф;
- Сроком хранения вещей потребителя в Гостинице является срок проживания данного потребителя в Гостинице.
- Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей.
- Исполнитель ставит в известность потребителя о забытых им вещах по предоставленным потребителем Исполнителю контактными данными.

- Исполнитель может при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.
- Забытые вещи хранятся исполнителем в течение 6 (шести) месяцев.
- По истечении установленного срока хранения, забытые потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации/реализации.

22. Права, обязанности и ответственность потребителя (Гостя)

Потребитель обязан:

- Соблюдать порядок проживания, предусмотренный настоящими Правилами;
- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере;
- Уважать права других потребителей и посетителей Гостиницы;
- Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания;
- Немедленно оповестить администратора в случае утраты ключа от номера;
- Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы лично или за приглашенное лицо;
- Соблюдать нормы поведения в общественных местах;
- Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы их служебных обязанностей;
- Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Гостиницы;
- В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям сотрудников Гостиницы.
- При выезде из гостиницы сдать ключи от номера администратору службы приема и рассчитаться за услуги, отмеченные в счете Гостя.

Потребителю запрещается:

- В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;
- Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам ключ от номера;
- Курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории в не отведенных для этого местах;
- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы;
- Использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.);
- Выбрасывать мусор и иные предметы из окон;
- Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы;

Потребитель вправе:

- Пользоваться всеми гостиничными услугами при условии их оплаты;
- Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне гостиничных услуг;
- Обращаться к сотрудникам службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг;

