

Утверждено  
Приказом № 55-К от «30» декабря 2022 г.  
«Об утверждении Правил предоставления  
гостиничных услуг ООО «Тал»  
в отеле «RELITA-KAZAN»

М.Р. Сафин



## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «РЕЛИТА-КАЗАНЬ» («RELITA-KAZAN HOTEL»)

### I. Общие положения

1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг ООО «Тал» в гостинице «РЕЛИТА-КАЗАНЬ»/«RELITA-KAZAN HOTEL» (далее - «Гостиница») разработаны в соответствии с:

Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 г. «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 31.07.2020) "О защите прав потребителей"  
ГК РФ

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации;

«гостиница» - средство размещения «Relita-Kazan», в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к виду городских гостиниц (отелей), предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации;

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

«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;

«исполнитель» - ООО «Тал»;

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

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

«гарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда, а потребитель оплачивает проживание сразу в момент совершения бронирования. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

«негарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 16:00 в день заезда, после чего договор прекращается.

«индивидуальное бронирование» – бронирование до 10 номеров;

«групповое бронирование» – бронирование от 10 номеров и более;

«время выезда (расчетный час)» - 12:00;

«время заезда» - 15:00.

3. При указании времени в настоящих правилах используется московское время.

4. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объёму и качеству, определяются по соглашению сторон договора о предоставлении гостиничных услуг и не должны противоречить требованиям, установленным федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5. Режим работы гостиницы круглосуточный. Гостиница обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

6. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в месте оказания гостиничных услуг правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

7. При размещении в отеле потребитель/заказчик обязан ознакомиться с настоящими Правилами. Подпись потребителя в регистрационной карте при заселении подтверждает согласие потребителя с условиями, изложенными в настоящих Правилах, а также условия соблюдения Правил пожарной безопасности, обращения с персональными данными.

8. Сведения об Исполнителе:

Гостиница «Relita-Kazan» - ООО «ТАЛ»

ОГРН 1091690065851 (Свидетельство о государственной регистрации юридического лица серия 16 № 005745207 выдано 21 декабря 2009 года Межрайонной районной ИФНС №18 по РТ).

ИНН 1655186044 (Свидетельство о постановке на учет российской организации в налоговом органе по месту ее нахождения серия 16 № 006790544 выдано 10 апреля 2013 года ИФНС по Московскому району г. Казани (ул. Бондаренко, д. 3)

Юридический адрес: 420034, Татарстан Республика, г. Казань, ул. Декабристов, дом №85Г, пом. 47.

Фактический адрес: 420034, г. Казань, ул. Декабристов, 85 «Г».

Контактный номер телефона: 8 (843) 516-91-11

9. Вид гостиницы – «Городская гостиница». Гостинице «РЕЛИТА-КАЗАНЬ» (RELITA-KAZAN HOTEL) присвоена категория "4 звезды", Свидетельство о присвоении гостинице категории № 16/АА-83/41-2021 от 29 апреля 2021 года (действительно до 29.04.2024 года), выдано Аккредитованной организацией по классификации гостиниц и иных средств размещения Обществом с ограниченной ответственностью «Туристско-информационный центр г. Казани» от 29.04.2021 г.

## **II. Порядок проживания**

1. Гостиница «Relita-Kazan» – средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги. Режим работы гостиницы круглосуточный, без выходных.

2. Номер или место в гостинице предоставляются потребителю 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) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

е) документа, выданный иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего

личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства;

и) 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.

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", для заключения договора иностранными гражданами предъявляются дополнительные документы (виза, миграционная карта, вид на жительство и пр.).

Заселение в гостиницу 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) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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). (Формы согласий см. Приложение №1,2)

3. 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".

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".

4. Право на внеочередное размещение в гостинице имеют:

а) Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы;

б) Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

в) Инвалиды первой группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека);

г) Другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

д) Участники Великой Отечественной войны, инвалиды второй и третьей групп, лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь по мере освобождения мест.

5. В случае раннего заезда потребителю может быть отказано в предоставлении гостиничных услуг до наступления времени заезда. Размещение при раннем заезде возможно только при согласовании с исполнителем и только в случае наличия свободных номеров.

6. При условии предварительного бронирования и наличия свободных номеров оплата раннего заезда потребителя производится в следующем порядке:

- при заезде до с 00:00 до 15:00 часов местного времени – оплата производится в размере 50% от стоимости полных суток проживания, завтрак не включен;

Завтрак в день заезда оплачивается дополнительно. Стоимость завтрака определяется согласно установленному прайсу. Завтрак предоставляется ООО "Рената", ОГРН 1131690042307.

7. При необходимости продления срока проживания потребитель обязан не позднее, чем за два часа до времени выезда, сообщить об этом администратору службу приёма и размещения. Срок проживания продлевается при наличии свободных номеров запрашиваемой категории.

При условии предварительного бронирования и наличия свободных номеров оплата позднего выезда потребителя производится в следующем порядке:

- при выезде до 20:00 часов местного времени — оплата производится в размере 50% от стоимости полных суток проживания;

- при выезде в 20:00 часов местного времени и позднее – оплата производится за полные сутки проживания

8. Запрещено проживание в отеле с животными.

9. Без предварительного согласования с администрацией гостиницы запрещена парковка:

а) Транспортных средств, максимальная разрешенная масса которых превышает 3,5 тонн и/или максимальные габариты которых превышают 5 (пять) метров по длине и 2,4 (два метра сорок сантиметров) метра по ширине;

б) Составов транспортных средств, транспортных средств с прицепом или крупногабаритным грузом.

Парковка запрещена:

а) Транспортных средств без государственных регистрационных знаков;

б) Транспортных средств, находящихся в аварийном состоянии, со значительными кузовными повреждениями, с неисправностями рулевого управления или тормозной системы, на буксире, имеющих визуальное наличие течи ГСМ.

10. Если потребитель не сообщил заранее о продлении срока проживания и не освободил номер спустя более чем два часа после времени выезда, в то время как этот номер забронирован для другого потребителя, руководитель Службы приема и размещения (далее — СПиР) (или лицо, его заменяющее) в случае отсутствия потребителя может принять решение о выносе его вещей из номера. Для этого создается комиссия, состоящая из руководителя СПиР (или лица, его заменяющего), сотрудника службы безопасности, руководителя Хозяйственной службы (или лица, его заменяющего), составляется акт о выносе вещей потребителя в трёх экземплярах. Вещи потребителя хранятся в Камере хранения до момента их истребования. В момент истребования потребитель проверяет сохранность вещей и делает в акте соответствующую отметку о получении вещей.

11. Количество гостей, проживающих в номере, не должно превышать:

номер первой категории Стандарт одноместный – одного человека;

номер первой категории Стандарт Дабл/ Твин – трех человек;

номер категории Джуниор Сьюит – трех человек;

номер категории Джуниор Сьюит Улучшенный Дабл- трех человек;

номер категории Люкс Дабл/ Твин – трех человек;

номер категории Люкс Улучшенный Дабл- трех человек;

номер категории «Апартаменты» – четырех человек.

### **III. Условия бронирования.**

1. Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключенного в письменной форме. Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком-

физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

2. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя 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. Форма и порядок направления заявки устанавливаются исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика или потребителя.

4. Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг, в том числе уплата услуг заказчиком (потребителем) соответствующей суммы Исполнителю (в соответствии с п.п. 12, 14 Правилами предоставления услуг в РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18 ноября 2020 г).

5. При бронировании номеров потребителями-физическими лицами, не являющимися индивидуальными предпринимателями, в устной форме бронирование считается завершенным при сообщении потребителю номера брони.

6. При бронировании номеров потребителями-физическими лицами, не являющимися индивидуальными предпринимателями, в письменной форме либо при бронировании юридическими лицами бронирование считается завершенным с момента получения ими подтверждения бронирования. Подтверждение бронирования является неотъемлемой частью Договора публичной оферты, размещенного в открытом доступе на сайте отеля <http://relitakazan.ru/>.

7. Если потребитель при гарантированном индивидуальном бронировании при 100% предоплате за одни сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за 24 часа до предполагаемого времени заезда, предоплата за проживание не подлежит возврату.

8. При проживании потребителей, которые размещаются по туристическим ваучерам от компаний-посредников (где заказчиком выступает юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, при которой сторона заказчика бронирует номера с целью извлечения выгоды – это различные системы бронирования, туроператоры и т.п.), может быть установлен иной порядок бронирования и условия отмены бронирования, все подробности и условия заявки следует уточнять у оператора, который предоставил потребителю ваучер).

#### **IV. Стоимость проживания и порядок оплаты**

1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые гостиницей, осуществляется по ценам, утвержденным Приказами руководителя организации. К оплате принимаются наличные рубли, а также банковские карты МИР, Visa, Mastercard, UnionPay, American Express, Maestro, JCB, Diners Club.

Цены, установленные соответствующим приказом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени. Цена номера для каждого потребителя (заказчика) устанавливается в момент подтверждения бронирования исполнителем, согласно действующему на такой момент

приказу, а при отсутствии предварительного бронирования – в момент оформления заезда потребителя согласно приказу, действующему на момент размещения потребителя. В момент подтверждения бронирования потребитель (заказчик) принимает и соглашается с ценой номера, и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в гостинице.

2. При оплате потребителем услуг гостиницы наличными денежными средствами или банковской картой в день заезда взимается 100% предоплата за весь период проживания.

3. При осуществлении расчётов с потребителем исполнитель выдаёт потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчётности.

4. При выезде из гостиницы потребитель производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные, и сдает ключ от номера администратору СПиР. Если потребитель не воспользовался оплаченными услугами или воспользовался ими частично, то осуществляется полный или частичный возврат денежных средств. (Форма заявления на возврат см. Приложение №3)

5. Дети (возрастом до 10 лет включительно) при совместном проживании с законным представителем (родители, усыновители, опекуны) без предоставления дополнительного места и завтрака проживают в гостинице без доплаты. Завтрак детям до 5 лет комплиментарно, детям от 6 и до 10 лет – согласно действующему приказу о стоимости завтрака. Проживание детей, старше 10 лет, оплачивается согласно основному тарифу на проживание.

6. Гостиничными сутками считается интервал между временем заезда (15:00) и временем выезда (12:00).

7. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в номере. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Гостинице не предусмотрены. Минимальная расчётная сумма для оплаты гостиничных услуг – стоимость номера за сутки.

8. Лицам, не проживающим в гостинице, разрешается посещение проживающих в гостинице граждан в период с 7:00 до 23:00 ч. После 23:00 посетитель считается лицом, проживающим в номере и за его проживание берется дополнительная плата, в соответствии с установленными тарифами, исходя из категории номера. Потребитель обязан зарегистрировать проживание такого посетителя и оплатить его проживание.

9. Проживающим в отеле комплиментарно предоставляется: доступ к беспроводному интернету, парковке.

10. В стоимость проживания включен завтрак. Завтрак предоставляется ООО "Рената", ОГРН 1131690042307.

11. Возврат денежных средств осуществляется в случаях, предусмотренных Федеральным Законом России № 2300-1 «О защите прав потребителей» и в соответствии с ним.

## **V. Права и обязанности потребителя**

### **1. Потребитель обязан:**

- а) своевременно и в полном объеме оплачивать услуги гостиницы;
- б) соблюдать тишину и порядок в период с 22.00 часов до 6.00 часов в рабочие дни, а в выходные и нерабочие праздничные дни - с 22.00 часов до 9.00 часов, уважая права других гостей и соблюдая Закон РФ от 12.01.2010 №3-ЗРТ «О соблюдении покоя граждан и тишины в ночное время»;
- в) нести ответственность за действия приглашенных ими к себе в номер посетителей;
- г) соблюдать чистоту и установленный порядок проживания;
- д) бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
- е) возместить материальный ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством. Размер ущерба определяется на основании Прейскуранта порчи имущества, утвержденного Приказом руководителя организации;
- ж) строго соблюдать правила пожарной безопасности;

- з) в случае возгорания в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику гостиницы;
- и) уходя из номера, закрывать водопроводные краны, окна, выключать свет, телевизор и другие электроприборы;
- к) сообщать о гостях, приглашённых в свой номер и находящихся в номере после 23:00, администратору СПиР для их регистрации;
- л) проходить осмотр через рамку металлодетектора, а также предъявлять личные вещи для осмотра через интроскоп, каждый раз при входе в гостиницу;
- м) при выезде из гостиницы произвести полный расчет за все предоставленные услуги, в том числе полученные дополнительно, сдать номер, ключ от номера на стойке СПиР.

## 2. Потребитель не вправе:

- а) в свое отсутствие оставлять в номере посторонних и незарегистрированных посетителей, а также передавать им ключ от номера;
- б) выносить из номера находящееся в нем имущество гостиницы;
- в) распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях отеля;
- г) проносить на территорию гостиницы и хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 0,5х0,5х0,5 м.), оружие (огнестрельное, холодное, метательное, пневматическое, газовое, сигнальное оружие и боеприпасы) и взрывчатые, легко воспламеняющиеся, наркотические, психотропные, токсические вещества, а также иное оружие, вещества и предметы, которые могут представлять угрозу для жизни и здоровья находящихся на территории гостиницы людей, имущества гостиницы и обеспечения общественной безопасности;
- д) пользоваться электронагревательными приборами, кроме установленных в номере;
- е) переставлять и передвигать мебель в номере;
- ж) в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 30.12.2015) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" курение в номерах и в здании отеля категорически запрещено. Курение допускается только в специально оборудованных местах. За курение в зоне запрета предусмотрена оплата дополнительной уборки 3 000 рублей (Три тысячи рублей);
- з) нарушать покой других гостей, создавая шум;
- и) проживать в номере с домашними животными, птицами, рептилиями и т.д.;
- к) изменять интерьер отеля, выносить мебель из номера;
- л) появляться в общих зонах отеля в халате, купальном костюме, рабочей, грязной или иной неподходящей одежде.
- м) загрязнять территории гостиницы. Для сбора мусора предназначены урны и пепельницы. За нарушение данного правила Администрация Гостиницы имеет право взыскать с Гостя оплату дополнительной уборки в размере 1 500 (Одна тысяча пятьсот) рублей. При значительном загрязнении номера может взиматься сумма компенсации за дополнительную уборку и расхода чистящих и моющих средств в размере 2 000 (Две тысячи) рублей.
- н) запрещается нарушать движение по парковке отеля. Движение осуществляется согласно разметке. В случае нарушения отель в праве отказаться от предоставления гостиничных услуг и расторгнуть договор в одностороннем порядке

3. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных помещениях гостиницы (за исключением номеров и общественных туалетов) систем видеонаблюдения.

## VI. Права и обязанности администрации гостиницы

1. Уровень обслуживания в гостинице должен соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

2. Гостиница при оформлении проживания в гостинице обязана информировать потребителей о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

3. Без дополнительной оплаты предоставляются следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции после ее получения;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

4. За дополнительную плату по запросу Гостя гостиница предоставляет следующие услуги:

- а) внеплановая замена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей; дополнительная кровать;
- б) детская кроватка;
- в) услуги прачечной и глажения;
- г) трансфер.

Цены указаны в Прейскурантах, утвержденных Приказом руководителя гостиницы.

5. Отель имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если Потребитель нарушает условия договора. При этом Потребитель возмещает Гостинице фактически понесённые ею расходы.

6. Отель имеет право в одностороннем порядке отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

7. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с потребителем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения потребителем общественного порядка или порядка пользования бытовыми приборами.

8. Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения и выдается по первому требованию потребителя. Требования и жалобы рассматриваются незамедлительно, но не позднее десяти дней со дня подачи жалобы.

## **VII. Ответственность потребителей и администрации**

1. Потребители при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать в установленном законом порядке:

- а) безвозмездного устранения недостатков;
- б) соответствующего уменьшения цены на оказанную услугу.

2. В соответствии с п.2 статьи 925 Гражданского Кодекса Российской Федерации гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителя при условии, если они были приняты гостиницей на хранение либо были помещены потребителем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы. Гостиница освобождается от ответственности за сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что, по условиям хранения, доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

3. В случае обнаружения в гостинице забытых вещей принимаются меры к возврату их владельцам. До возврата владельцу вещи хранятся согласно утвержденному Положению о комнате забытых и утерянных вещей: ценные — 6 месяцев, иные — 3 месяца.

4. Потребитель, в соответствии с Законодательством РФ, возмещает ущерб в случаях утраты или повреждения имущества по вине потребителя.

Необходимо понимать:

- сумма причиненного ущерба при утрате гостиничного имущества определяется с учетом рыночных цен;



- при затоплении номера, повреждении мебели, стекол, другого имущества по вине потребителя, потребителем выплачивается стоимость ремонтно-восстановительных работ и простой номера за время его ремонта;

- в случае порчи инвентаря: покрывал, постельных принадлежностей, мебели, осветительных приборов, напольных покрытий и др., потребитель выплачивает стоимость их чистки; в случае невозможности восстановления первоначального вида вещей (имущества гостиницы) потребитель выплачивает их розничную стоимость на момент нанесения ущерба.

При наличии фактов причинения потребителем ущерба работники гостиницы составляют акт о порче имущества гостиницы в трех экземплярах: первый передается в бухгалтерию гостиницы, второй – материально ответственному лицу, в подсчете которого находится испорченное имущество гостиницы, а третий выдается на руки плательщику.

**СОГЛАСИЕ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ НА ЗАСЕЛЕНИЕ В ГОСТИНИЦУ  
ДЕТЕЙ ДО 14 ЛЕТ**

г. \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Я, гражданин (ка) Российской Федерации \_\_\_\_\_, «\_\_» \_\_\_\_\_ г.р., место рождения \_\_\_\_\_, паспорт гражданина Российской Федерации серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выдан «\_\_» \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_, код подразделения \_\_\_\_\_, зарегистрированный (ная) по адресу: \_\_\_\_\_

Даю своё согласие на сопровождении моего несовершеннолетнего ребёнка \_\_\_\_\_  
(сына/дочери)  
\_\_\_\_\_ (ф.и.о. полностью)

«\_\_» \_\_\_\_\_ года рождения, место рождения \_\_\_\_\_, свидетельство о рождении серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выдано \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ г., зарегистрированной по адресу \_\_\_\_\_ на территории Российской Федерации одному из следующих лиц:

\_\_\_\_\_ (ФИО), \_\_\_\_\_ г.р., место рождения \_\_\_\_\_, паспорт гражданина Российской Федерации серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выдан «\_\_» \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ код подразделения \_\_\_\_\_, зарегистрированный(ная) по адресу: \_\_\_\_\_,

в связи с поездками \_\_\_\_\_ (ФИО ребенка) в любой город Российской Федерации в период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_, а также даю своё согласие на заселение несовершеннолетнего \_\_\_\_\_ в любую гостиницу, (отель, дом отдыха или иные объекты временного проживания) на территории Российской Федерации одним из указанных в настоящем согласии лиц.

Настоящим согласием выезд за пределы Российской Федерации, а также любые процедуры по удочерению несовершеннолетнего \_\_\_\_\_ не предусматриваются

Я \_\_\_\_\_ (ФИО дающего согласие) даю свое согласие на то, чтобы лицо указанное в настоящем Согласии \_\_\_\_\_ приняли на себя ответственность за жизнь и здоровье моего несовершеннолетнего ребёнка, указанного в настоящем Согласии и принимали любые меры и все необходимые решения по защите прав и законных интересов моего ребёнка, в том числе по вопросам медицинского вмешательства, в случае возникновения необходимости.

Я полностью понимаю значение своих действий и правовые последствия своего совершаемого волеизъявления. Условия настоящего волеизъявления соответствуют моим действительным намерениям.

Тел. \_\_\_\_\_

Дата, подпись \_\_\_\_\_ ФИО

**СОГЛАСИЕ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ НА ЗАСЕЛЕНИЕ В ГОСТИНИЦУ  
ДЕТЕЙ ОТ 14 ЛЕТ**

г. \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Я, \_\_\_\_\_ года рождения, место рождения \_\_\_\_\_,  
пол: \_\_\_\_\_, паспорт \_\_\_\_\_, выданный \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ года, код  
подразделений \_\_\_\_\_, зарегистрирован по месту жительства по  
адресу: \_\_\_\_\_, даю согласие на заселение в гостиницу моего  
несовершеннолетнего (юю) сына (дочь) ФИО, дата рождения, место рождения, \_\_\_\_\_  
гражданство: РФ, свидетельство о рождении \_\_\_\_\_, выданное  
\_\_\_\_\_ на территории РФ самостоятельно без сопровождения в  
период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Выезд за пределы РФ \_\_\_\_\_ не предусматривается.

Подпись \_\_\_\_\_

ФИО полностью

**ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ**

Директору ООО «Тал» Сафину М.Р.

от \_\_\_\_\_

(ФИО покупателя)

паспорт: серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» г.»

проживающего по адресу \_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_

**Заявление**

Я «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. оплатил(а) \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_ коп

\_\_\_\_\_ (прописью)

за услуги \_\_\_\_\_

Прошу вернуть мне уплаченную сумму в размере \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_ коп. по причине \_\_\_\_\_

(указать причину).

Кассовый чек № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ прилагаю.

Денежные средства прошу перечислить по следующим реквизитам:

Банк \_\_\_\_\_

БИК \_\_\_\_\_

ИНН/КПП \_\_\_\_\_

к/счет \_\_\_\_\_

р/счет \_\_\_\_\_

Получатель: \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_ Ф.И.О.