

**Правила предоставления гостиничных услуг
ООО «Гостиница «Турист»
г. Ярославль 2026 год**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие правила разработаны на основании «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденные правительством РФ от 27.11.2025г. № 1912, в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг.
- 1.2. Под гостиничными услугами в настоящих правилах понимается услуги по временному проживанию в Гостинице Турист, расположенной по адресу: г. Ярославль, проспект Ленина, дом 2, а также дополнительных услуг.
- 1.3. Право на предоставление гостиничных услуг подтверждается наличием свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории – две звезды.
- 1.4. Основные понятия, используемые в настоящих правилах, означают:
«гостиница» - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации.
«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, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами;
«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;
«исполнитель» - ООО «Гостиница «Турист».

2. Правила проживания в гостинице и оплата услуг

- 2.1. Режим работы гостиницы-круглосуточный.
- 2.2. Время заезда – 15:00 по местному времени
- 2.3. Время выезда (расчетный час) – 12:00 по местному времени.
- 2.4. В гостинице установлена посуточная оплата проживания, цену номера и формы его оплаты устанавливаются исполнителем. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом.
- 2.5. Гостиница предназначена для временного проживания граждан в течение согласованного срока. Предельный срок для граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан – согласно законодательству РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.
- 2.6. Гостиничные услуги предоставляются на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с физическим лицом, является публичным договором. Договор должен содержать:
- Наименование реквизиты исполнителя, номер реестровой записи в реестре классифицированных средств размещения;
 - сведения о заказчике (потребителе) фамилия, имя, отчество (при наличии) и сведения о документе, удостоверяющем его личность в соответствии с законодательством РФ;
 - сведения о предоставляемом номере;
 - сведения периоде проживания, о времени заезда и выезда (расчетный час);
 - сведения о бронировании, условиях отмены и сроках возврата внесенной платы за услуги средства размещения;
 - дополнительная информация.
- Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения исполнителем заявки путем направления уведомления о подтверждении бронирования, а также в случае уплаты заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю.
- 2.7. Договор на бронирование заключается путем принятия заявки:
- по e-mail: 728615@mail.ru;

- с сайта гостиницы: <http://www.turistyar.ru>;
 - по телефону: +7(4852)728-615; +7(910)078-01-53;
 - любым удобным для заказчика способом, в том числе через мессенджер.
- 2.8. Заявка подается в произвольной форме с указанием сведений, которые позволяют достоверно установить, что заявка исходит от заказчика (потребителя): фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о периоде проживания, время выезда и заезда, контактные данные (телефон, электронная почта), категория номера.
- 2.9. Исполнитель, при наличии в указанные даты в заявке свободного номера (номеров) направляет уведомление о подтверждении бронирования.
- 2.10. В данном случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) уведомления о подтверждении бронирования.
- 2.11. Гостиница предлагает 2 вида бронирования: гарантированное и негарантированное. При негарантированном бронировании гостиница ожидает потребителя до 18.00 дня заезда, в 18.00 бронирование аннулируется. При гарантированном бронировании (полностью или частично оплачены услуги, согласно бронированию) гостиница ожидает до 12:00 дня, следующего за днем планируемого заезда.
- 2.12. В случае несвоевременного отказа от бронирования (за день до даты заезда) опоздания или не заезда потребителя, с него взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток.
- 2.13. Плата за проживание взимается при заселении по действующим тарифам посуточно в соответствии с утверждённым временем заезда 15.00 и временем выезда 12.00.
- 2.14. Потребитель не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе, в момент заселения.
- 2.15. Ранний заезд: при заезде в забронированный номер с 0.00 до 02.59. плата взимается в размере стоимости суток; при заезде в забронированный номер с 03.00 до 12.00 плата взимается в размере 0,5 стоимости суток.
- В случае выезда после 12.00 (время выезда) взимается оплата следующим образом: до 15.59 - взимается оплата в размере 0,5 стоимости суток; после 16.00 до 23.59 - взимается оплата в размере одних суток.
- Услуга ранний заезд/поздний выезд предоставляется при наличии свободных номеров.
- 2.16. Продление номера больше срока, указанного в бронировании – возможно при наличии свободных номеров. Гостиница имеет право отказать в продлении проживания (сверх предварительного бронирования) в случае отсутствия свободных номеров.
- 2.17. При досрочном выезде – осуществляется возврат стоимости номера при условии, что до окончания проживания осталось более 1 суток. Возврат денежных средств производится по заявлению плательщика и тем способом, которым была произведена оплата.
- 2.18. При размещении на дополнительном месте взимается плата, в соответствии с тарифом, который действует на день бронирования/заезда.
- Размещение детей:
- дети в возрасте от 0 до 3-х лет включительно, бесплатно без предоставления места;
 - дети от 4-х до 14-ти лет на основных и дополнительных местах по действующим тарифам.
- 2.19. Пропуск гостей проживающих в гостиницу без оформления с 08:00 до 23:00 осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность гостя. Проживающий несет ответственность за действия приглашенных к себе. Количество гостей в один номер не должно превышать двух.
- 2.20. Оформление гостей проживающего в гостинице с 23:00 до 08:00 осуществляется только при предъявлении документа, удостоверяющего личность и оплаты проживания согласно прейскуранту гостиницы.

3. Порядок оформления проживания

- 3.1. Заселение осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации:
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
 - временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской

Федерации за пределами Российской Федерации;

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

3.2. В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в пункте 3.1. настоящих Правил, заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения или представлении сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией (Цифровой ID национального российского мессенджера).

3.3. 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 или сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией, и документов, удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения либо сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения (далее - согласие).

3.4. Заселение потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- 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 Российской Федерации.

Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 3.4. настоящих Правил документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

3.5. В гостинице не принято решение об использовании единой биометрической системы. Поэтому, заселение в гостиницу граждан Российской Федерации не осуществляется при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы.

4. Права и обязанности гостиницы

4.1. Гостиница обязана предоставить без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- Вызов скорой помощи.
- Пользование аптечкой, тонометром.
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю.
- Побудка к определённому времени.
- Предоставление кипятка.

4.2. Гостиница обязуется:

- Своевременно и в полном объёме предоставлять оплаченные гостиничные услуги.
- Обеспечивать заявленные гостиницей качество услуг.
- Обеспечивать конфиденциальность информации о потребителях и посетителях отеля.
- Предоставить по требованию потребителя «Книгу пожеланий».

4.3. Информация о гостинице и об услугах, предоставляемых гостиницей, находится на стойке службы приема и размещения, на официальном сайте гостиницы, в номере.

4.4. Смена постельного белья в гостинице производится 1 раз в три дня, полотенец - 1 раз в три дня. Уборка номера с заправкой кровати проводится ежедневно в отсутствие гостя. Если гость не желает проведения уборки в его отсутствие, уборка проводится при госте в согласованное время.

4.5. Администрация гостиницы вправе отказать в обслуживании, заселении, продлении лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения без объяснения причин.

4.6. Администрация гостиницы в случае обнаружения забытых вещей принимает меры к возврату их владельцу и действует согласно внутренним стандартам.

Если владелец не найден:

- забытые вещи по истечению определенного периода утилизируются,
- запакованные продукты питания утилизируются по истечению одних суток.

5. Права и обязанности потребителя

5.1. Потребитель обязан:

- Соблюдать установленный порядок проживания в гостинице.
- Соблюдать общественный порядок, режим тишины.
- При уходе из номера обязаны закрыть водозаборные краны и окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы; сдать администратору ключ от номера.
- Производить оплату дополнительных услуг, которые не входят в стоимость номера.
- При выезде из гостиницы проживающий обязан произвести полный расчет за предоставленные ему услуги, а также сдать ключ администратору.

5.2. Гости обязаны соблюдать правила пожарной безопасности, бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы, поддерживать чистоту и порядок.

5.3. В случае порчи или утери имущества гостиницы, гость возмещает стоимость нанесенного ущерба согласно утвержденных цен на имущество, находящееся в номере.

5.4. Размещение с животными возможно по предварительному согласованию в номерах Первой категории (при наличии возможности). Взимается оплата за дополнительную уборку номера согласно тарифам.

6. В гостинице запрещено

6.1. **Курение на всей территории гостиницы запрещено** (согласно Федеральному закону № 15 от 23.02.2013г.). В случае нарушения данного пункта гостиница в праве взимать с проживающего дополнительную плату за антитабачную обработку помещения. При ложном срабатывании датчиков пожарной сигнализации и выезда пожарной бригады дополнительно взимается штраф, установленный администрацией.

6.2. Пользоваться в номере нагревательными приборами (кипятильником, электрочайником, мультиваркой и т.д.), за исключением приборов, которые выданы гостиницей во временное пользование.

6.3. оставлять в номерах посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключи от номеров.

6.4. оставлять посторонних лиц в номере после 23.00 часов без соответствующего оформления.

6.5. Хранить в номере громоздкие вещи и легковоспламеняющиеся материалы, оружие.

6.6. Переставлять мебель в номере.

6.7. Выносить из номера мебель, постельные принадлежности и прочее имущество гостиницы.

6.8. Распивать спиртные напитки в местах общего пользования (холл, лестницы, коридоры).

6.9. В случае нарушения правил внутреннего распорядка ООО «Гостиницы «Турист», гость может быть выселен, без возврата ранее оплаченных денежных средств (не более чем за сутки).

6.10. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты гостинице фактически понесенных им расходов.

7. Предоставление льгот

7.1. Право на внеочередное заселение в гостиницу имеют: Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы.

7.2. Ветеранам ВОВ, героям РФ предоставляется скидка в размере 5% от стоимости гостиничных услуг – при предъявлении оригиналов документов, подтверждающих право на льготу.