

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ООО «ПАРК-ОТЕЛЬ ГРААЛЬ»
Рязанова Н.В.



В редакции от 01.03.2026 г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «ПАРК-ОТЕЛЬ ГРААЛЬ»

Настоящие правила (в дальнейшем именуемые "Правила") разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 года № 1912 и другими нормативными актами, действующими на территории РФ, и регулирующими правоотношения между исполнителями и потребителями в области предоставления гостиничных услуг.

1. Толкование терминов.

«Исполнитель» – организация – ООО «ПАРК-ОТЕЛЬ ГРААЛЬ», оказывающая услуги потребителям по возмездному договору.

«Гостиница» – имущественный комплекс гостиницы "ПАРК-ОТЕЛЬ ГРААЛЬ" (здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг по адресу: Кемеровская область – Кузбасс, Кемеровский р-н, д. Журавлево, ул. Боровая, 2, и имеющий сертификат соответствия категории «четыре звезды», а также запись в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии № С422024017879.

«Гость» – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги, в том числе гостиничные услуги, для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«Бронирование» - закрепление за Гостем номера.

«Номер» - изолированное помещение в гостинице, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц.

2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила регулируют отношения между Гостями и Исполнителем в сфере предоставления услуг гостиницей "ПАРК-ОТЕЛЬ ГРААЛЬ".

2.2. Режим работы гостиницы круглосуточный, то есть Исполнитель обеспечивает круглосуточное оформление Гостей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее.

2.3. Гостиница предназначена для временного проживания Гостей на основании возмездного договора о предоставлении гостиничных услуг. Предельный срок проживания в гостинице не устанавливается.

2.4. Гостиница обеспечивает высокое качество обслуживания, надлежащее санитарно-техническое состояние всех помещений и территорий, соответствующее нормам и правилам, действующим в РФ.

2.5. В гостинице действует единый расчетный час - 12 часов текущих суток по местному времени.

3. Порядок бронирования, оформления проживания и оплаты услуг гостиницы

3.1. Порядок бронирования, оформления проживания и оплаты услуг гостиницы устанавливается Исполнителем.

3.2. Исполнитель имеет право заключать договоры на бронирование мест. Исполнитель вправе принимать заявки на бронирование от юридических и физических лиц на основании двустороннего договора, письменной индивидуальной или групповой заявки, а также заявки, отправленной в адрес Исполнителя посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Гостя. Исполнитель при наличии в заявке даты свободного номера (номеров) направляет Гостю уведомление о подтверждении бронирования, содержащее сведения о наименовании Исполнителя, Госте, информацию о заказанном номере, цене размещения, сроках проживания, условиях бронирования, и иные сведения, определяемые Исполнителем. В этом случае договор считается заключенным с момента получения Гостем уведомления о подтверждении бронирования.

3.3. Плата за бронирование не взимается. Бронирование предусматривает ожидание Гостя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда. Если Гость уведомляет об отказе от договора до дня заезда (до 00:00 дня запланированного заезда), Исполнитель возвращает Гостю плату за услуги гостиницы в полном размере. В случае опоздания Гостя, незаезда или несвоевременной аннуляции заявки с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

3.4. Оформление проживания российских граждан в гостинице производится на основании документов, удостоверяющих личность, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации,
- паспорта гражданина СССР,
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации,
- свидетельства о рождении для лиц, не достигших возраста 14 лет, а также документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей, или сопровождающего лица при условии предоставления таким сопровождающим лицом согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения (далее - согласие);
- документа, удостоверяющего личность несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего возраста 14 лет, а также документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей, или сопровождающего лица при условии предоставления таким сопровождающим лицом согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица, заселение несовершеннолетнего осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии предоставления согласия.

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в пункте 3.2. настоящих Правил, заселение в гостиницу может осуществляться при предъявлении Гостем российского национального водительского удостоверения.

Оформление проживания иностранных граждан или лиц без гражданства в гостинице осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации:

- 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. Дополнительно предъявляется виза и миграционная карта (если предусмотрены).
- 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.

Оформление проживания с использованием единой биометрической системы или многофункционального сервиса обмена информацией не осуществляется.

При наличии свободных мест, по желанию Гостя, может предоставляться одному лицу номер на два и более двух мест с полной оплатой стоимости номера.

3.5. При оформлении проживания в гостинице Исполнитель и Гость заполняют регистрационную карту гостя, тем самым подписывают договор на оказание гостиничных услуг.

3.6. В Гостинице установлена посуточная оплата услуг проживания и осуществляется согласно действующему прейскуранту. Цены, сроки и формы оплаты за проживание и услуги устанавливаются Исполнителем.

3.7. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом - 12 часов текущих суток по местному времени. При размещении Гостя до расчетного часа с 00:00 до 12:00 взимается плата за раннее поселение в размере стоимости половины суток проживания в номере.

В случае продления проживания после расчетного часа оплата взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата,
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток,
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки.

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки.

3.8. Пребывание второго гостя в одноместном номере и, соответственно, третьего гостя в двухместном номере (во время, не предусмотренное в п. 5.7) оплачивается согласно расценкам на дополнительное размещение.

3.9. Курение в номерах и помещениях гостиницы строго запрещено в соответствии с Федеральным законом «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции». В случае если Гостиницей будет установлен факт курения Гостем в номере, Гость обязан оплатить чистку номера от запаха дыма в размере 3000 (трех тысяч) рублей. Денежные средства в этом случае могут быть удержаны Исполнителем с банковской карты Гостя в одностороннем порядке. Факт курения в номере подтверждается актом, составленным сотрудниками Гостиницы комиссионно, в присутствии Гостя. В случае отказа Гостя от подписания акта либо отказа участвовать в составлении акта, в акте проставляется соответствующая отметка.

3.10. Содержать в номере животных, птиц и т.п. запрещено.

3.11. Запрещается в отсутствие непосредственного Гостя оставлять посторонних лиц в номере, передавать ключ или карту гостя третьим лицам.

3.12. Деньги, иные валютные ценности, ценные бумаги и другие драгоценные вещи необходимо хранить в индивидуальном сейфе в номере.

3.13. Курьеры в гостиничные номера не допускаются без сопровождения гостя.

3.14. Гостиница вправе отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также лицам, проявляющим неадекватное поведение (совершающим поступки, которые могут нанести вред другим гостям отеля).

4. Права и обязанности Гостя

4.1. Право на внеочередное размещение в гостинице имеют:

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные Кавалеры ордена Славы; работники прокуратуры, сотрудники правоохранительных органов (при исполнении служебных обязанностей); инвалиды 1 группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Гость обязан:

- соблюдать установленный Исполнителем порядок проживания;
- соблюдать чистоту;
- соблюдать тишину с 22:00 часов до 07:00 часов в рабочие дни, с 22:00 часов до 09:00 часов в выходные дни;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- соблюдать запрет курения табака, никотинсодержащей продукции или использования кальянов;
- при выходе из номера закрыть номер и сдать ключ;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
- возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим прейскурантом. Повреждением имущества считается порча материалов (предметов), после которой указанные материалы (предметы) теряют свои изначальные качества.
- нести ответственность за иные нарушения; (запрещено проводить в гостиничном номере мероприятия, не связанные с проживанием (шумные вечеринки, дискотеки, фуршеты, приёмы большого количества человек, презентации, конкурсы, кастинги и т.п.)
- при выезде из гостиницы поставить в известность администратора, произвести полный расчет за проживание и оказанные дополнительные услуги, сдать ключ от номера.

4.3. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге вправе по своему выбору требовать:

- безвозмездного устранения недостатков в оказанной услуге;
- соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу.

Гость вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков, если в течение часа недостатки в оказанной услуге не были устранены Исполнителем.

Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге или иные отступления от условий договора.

Исполнитель обязан устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления Гостем соответствующего требования.

Требования Гостя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 рабочих дней со дня предъявления соответствующего требования.

5. Обязанности и ответственность Исполнителя

5.1. Исполнитель гарантирует круглосуточное оформление Гостей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее.

5.2. Уровень обслуживания в гостинице соответствует требованиям присвоенной категории.

5.3. Исполнитель при оформлении проживания в гостинице обязан информировать Гостей о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

5.4. Смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится в соответствии с категорией гостиницы, не реже 1 раза в 3 дня.

5.5. В гостинице Гость может воспользоваться следующими видами бесплатных услуг:

- вызов скорой помощи, такси;
- пользование медицинской аптечкой и тонометром;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- телевизор;
- фен;
- телефон (внутренняя связь);
- охраняемая автомобильная стоянка;
- тренажерный зал;
- гостевой сейф в номерах;
- доставка багажа;
- питьевая вода в номере;
- интернет (Wi-Fi).

5.6. Гость вправе также воспользоваться дополнительными платными услугами, которые оказывает Исполнитель, по своему желанию.

5.7. По просьбе Гостя разрешается пребывание посторонних лиц в гостинице с 09:00 до 23:00, при условии предъявления документов, удостоверяющих личность. Гость несет полную ответственность за поведение приглашенных к себе гостей.

В ночное время суток все посторонние лица должны быть зарегистрированы по документам, удостоверяющим личность, и оформлены как гости отеля в соответствии с п. 3.4.

5.8. Исполнитель гарантирует Гостю сохранность личных вещей, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в гостинице. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были

приняты Гостиницей на хранение либо были размещены Гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф. Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен, либо стал возможным вследствие непреодолимой силы. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администратору Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

5.9. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель немедленно уведомляет об этом владельца вещей и принимает меры к возврату их владельцам. Порядок учета, регистрации, хранения и утилизации (уничтожения) определяется Исполнителем в Положении о регистрации и хранении забытых вещей.

5.10. Исполнитель обязан выдать Книгу отзывов и предложений Гостю по его требованию.

5.11. Требования и жалобы рассматриваются Исполнителем незамедлительно, результат сообщается заявителю не позднее месяца со дня подачи жалобы.

5.12. В случае нарушения Исполнителем настоящих Правил споры и требования о защите прав потребителей, включая возмещение морального вреда, осуществляются в порядке, установленном действующим законодательством РФ.