

«УТВЕРЖДАЮ»  
Генеральный директор  
ЗАО «Сургутпромжелдортранс»

КОММЕРЧЕСКИЙ  
ОТДЕЛ

А.В. Малюх

2023 г.

## Правила предоставления гостиничных услуг в гостиницах, гостевых домах, расположенных на территории Сургутского горнолыжного комплекса «Каменный мыс»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг (далее - «Правила») в гостиницах, гостевых домах (далее - «Гостиница») разработаны в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года № 2300-1 и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в гостиницах ЗАО «Сургутпромжелдортранс».

1.2. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией гостиницы.

Режим работы круглосуточный.

В настоящих Правилах используются следующие понятия и определения:

При указании времени в настоящих правилах используется местное время.

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

- Сроки и места проживания, порядок оплаты
- Права и обязанности потребителя
- Права и обязанности Исполнителя
- Ответственность потребителей и администрации
- Гостиничные услуги - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем.
- Гостиница - имущественный комплекс (здание), предназначенный для оказания гостиничных услуг.
- Цена номера - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем.
- Потребитель — гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- Исполнитель — организация ЗАО «Сургутпромжелдортранс».
- Заказчик - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - Договор) в пользу потребителя.
- Бронирование — предварительный заказ заказчиком (потребителем) гостиничных услуг в гостинице в определенном объеме с целью их использования в определенные сроки.
- Индивидуальное бронирование - бронирование менее 6 номеров одновременно.
- Групповое бронирование - бронирование от 6 номеров.
- Расчетный час - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя. Время заезда в гостиницу - 14.00 часов. Время выезда - 12.00 часов.
- Ранний заезд - размещение потребителя с 00.00 часов до установленного расчетного часа (18.00 часов дня заезда в гостиницу).
- Поздний выезд - выезд потребителя после установленного расчетного часа.

Категории гостиничных номеров в Гостинице:

1.3. Гостиница «Северное сияние».

- Номера категории «Стандарт».

номера 1, 2, 3,4, 5, 6, 7, 8. (1- комн.) Максимальное количество проживающих - 2 человека; номер 9. (2-х комн.) Максимальное количество проживающих - 4 человека.

1.4. Гостиница «Кедр».

- Номера категории «Стандарт».

номер 1. (семейный, 1- комн.) Максимальное количество проживающих - 2 человека; номера 4, 5, 6. (1-комн.) Максимальное количество проживающих - 3 человека, номер 3.(1- комн.) Максимальное количество проживающих - 4 человека; номер 2. (2-х комн.) Максимальное количество проживающих - 5 человека.

1.5. Гостиница «Русь».

- Номера категории «Стандарт».

номер 6. (1- комн.) Максимальное количество проживающих - 2 человека; номера 4, 5. (1- комн.) Максимальное количество проживающих - 3 человека, номера 1, 8. (1- коми.) Максимальное количество проживающих - 4 человека, номера 3, 7. (1- комн.) Максимальное количество проживающих - 5 человек.

1.6. Гостевые Дома.

- Номера категории «Стандарт».

Дом № 3. Максимальное количество проживающих - 8 человек;

## **2. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг**

2.1. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - Заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что Заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма Заявки устанавливается исполнителем.

2.2. Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- 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;
- документа, выданного иностранным государством и признанного 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.

2.3. Договор с физическими лицами оформляется путем подписания Сторонами договора оказания гостиничных услуг, заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

- наименование исполнителя, сведения о государственной регистрации;
- сведения о заказчике (потребителе);
- сведения о предоставляемом гостиничном номере (с указанием количества мест);
- цену гостиничного номера;
- период проживания в гостиничном номере;
- иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя);
- заполняется карта гостя.

От имени исполнителя договор оказания гостиничных услуг подписывают Администраторы службы приема и размещения.

2.4. 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".

2.5. Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

2.6. Лица, не достигшие возраста 18 лет, за исключением эмансипированных несовершеннолетних и лиц, вступивших в брак до достижения возраста 18 лет, проживают в Гостинице в сопровождении родителей (лиц, их заменяющих). К лицам, заменяющим родителей, относятся законные представители несовершеннолетнего, а также совершеннолетние родственники и иные лица, сопровождающие несовершеннолетнего с согласия или по поручению его родителей (законных представителей), выраженного в устной или письменной форме.

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

2.8. Право на внеочередное размещение в Гостинице имеют:

2.8.1. Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы;

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

2.8.3. Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

2.8.4. Другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.9. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в Гостиницу и уходящих из Гостиницы.

2.10. В Гостинице установлен следующий расчетный час - 12.00 часов.

2.11. В случае раннего заезда потребителю может быть отказано в предоставлении гостиничных услуг до наступления времени заезда, либо гостиничные услуги будут предоставлены после оплаты потребителем раннего заезда.

2.12. При необходимости продления срока проживания потребитель обязан не позднее, чем за два часа до расчетного часа, сообщить об этом Администратору Гостиницы. Администратор при наличии свободных номеров запрашиваемой категории продлевает срок проживания.

2.13. Если потребитель не сообщил заранее о продлении срока проживания и не освободил номер спустя более чем два часа после расчетного часа, в то время как этот номер забронирован для другого гостя, 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 комиссия, состоящая из руководителя СПиР (или лица, его заменяющего), сотрудника службы безопасности, руководителя хозяйственной службы (или лица его заменяющего) составляет акт о выносе вещей потребителя в трех 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.

2.14. При наличии свободных мест номера могут быть забронированы:

- физическими лицами в письменной или в устной форме, юридическими лицами только в письменной форме. При бронировании номеров физическими лицами в устной форме бронирование считается завершённым при сообщении потребителю номера брони. При бронировании номеров физическими лицами в письменной форме либо при бронировании юридическими лицами бронирование считается завершённым с момента письменного подтверждения Гостиницей заказанных услуг. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

2.15. Исполнитель применяет в Гостиницах следующие виды бронирования:

2.15.1. Гарантированное бронирование - бронирование с предварительной оплатой услуг 100%. При гарантированном бронировании Исполнитель ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя, с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера Гостиницы, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

(Для юридического лица бронирование считается гарантированным после предварительной оплаты услуг, либо предоставления гарантийного письма с гарантией оплаты по безналичному расчету в указанные сроки).

2.15.2. Негарантированное бронирование — вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает потребителя до 18:00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется. Если потребителем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 18.00. в день заезда.

2.16. Отмена бронирования возможна при условии, если заявка на отмену отправлена не позднее, чем за 24 часа до расчетного часа даты заезда (если иное не указано в подтверждении бронирования или условия договора с заказчиком).

2.17. Бронирование считается аннулированным с момента сообщения потребителю номера отмены брони. В случае заключения договора между потребителем и исполнителем может быть установлен иной порядок и условия отмены бронирования.

2.18. При гарантированном групповом бронировании размер предоплаты, условия оплаты, условия отмены бронирования, условия выставления штрафных санкций, а также другие детали заезда группы оговариваются в договоре между потребителем и исполнителем, который должен быть подписан до момента заезда группы.

### **3. Оплата гостиничных услуг**

3.1. Оплата гостиничных услуг осуществляется в соответствии с ценами, утвержденными коммерческим директором ЗАО «Сургутпромжелдортранс».

3.2. При оплате потребителем гостиничных услуг наличными денежными средствами в день заезда с согласия потребителя взимается 100% предоплата за весь период проживания.

3.3. При оплате потребителем гостиничных услуг кредитной картой в день заезда с согласия потребителя производится оплата за весь период проживания.

3.4. В момент выселения потребителя из Гостиницы производится окончательный расчет за предоставленные услуги.

3.5. При выезде из Гостиницы потребитель производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные, в том числе за телефонные переговоры (городские звонки на номера сотовых телефонов, междугородные и международные, за исключением звонков внутри комплекса), и сдает ключ от номера Администратору исполнителя.

3.6. Дети до 6 лет включительно, при совместном проживании с законным представителем (родители, усыновители, опекуны) проживают в Гостинице без оплаты.

3.7. В том случае, если ребенку необходима дополнительная кровать, оплата взимается как за дополнительное место согласно действующему прейскуранту.

3.8. При повышении количества потребителей в одном номере взимается плата за каждого дополнительного человека согласно действующему прейскуранту, утвержденному коммерческим директором

3.9. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом, то есть с 14.00 часов дня заезда до 12.00 дня выезда.

3.10. Руководствуясь тем, что Исполнителю предоставляется право по своему усмотрению устанавливать посуточную или почасовую оплату проживания, в гостинице установлена посуточная оплата. Соответственно, при размещении потребителя в гостиницу плата за проживание взимается в размере стоимости одних суток проживания независимо от времени заезда.

3.11. Исполнителем установлен предельный срок проживания в Гостинице, одинаковый для всех потребителей. Минимальный предельный срок проживания составляет одни сутки, отсчет которых начинается с 12.00 часов каждого дня и заканчивается в 12.00 следующего дня. При размещении потребителя в Гостиницу в течение суток (т.е. в период с 12.00 до 12.00 часов) плата за проживание взимается в размере стоимости одних суток проживания независимо от времени заезда - минимальный предельный срок проживания в Гостинице.

3.12. При раннем заезде, то есть при размещении потребителя с 00.00 часов до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, т.е. в размере 50% от основного суточного тарифа или тарифа, подтвержденного при бронировании (завтрак оплачивается дополнительно).

3.13. При размещении потребителя при наличии свободных номеров дополнительная оплата за ранний заезд после 12.00 часов может не взиматься по усмотрению Администрации.

3.14. В случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа (поздний выезд) плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем:

- по согласованию с исполнителем, а также при наличии свободных номеров при выезде до 12.00

(Для юридического лица бронирование считается гарантированным после предварительной оплаты услуг, либо предоставления гарантийного письма с гарантией оплаты по безналичному расчету в указанные сроки).

2.15.2. Негарантированное бронирование — вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает потребителя до 18:00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется. Если потребителем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 18.00. в день заезда.

2.16. Отмена бронирования возможна при условии, если заявка на отмену отправлена не позднее, чем за 24 часа до расчетного часа даты заезда (если иное не указано в подтверждении бронирования или условия договора с заказчиком).

2.17. Бронирование считается аннулированным с момента сообщения потребителю номера отмены брони. В случае заключения договора между потребителем и исполнителем может быть установлен иной порядок и условия отмены бронирования.

2.18. При гарантированном групповом бронировании размер предоплаты, условия оплаты, условия отмены бронирования, условия выставления штрафных санкций, а также другие детали заезда группы оговариваются в договоре между потребителем и исполнителем, который должен быть подписан до момента заезда группы.

### **3. Оплата гостиничных услуг**

3.1. Оплата гостиничных услуг осуществляется в соответствии с ценами, утвержденными коммерческим директором ЗАО «Сургутпромжелдортранс».

3.2. При оплате потребителем гостиничных услуг наличными денежными средствами в день заезда с согласия потребителя взимается 100% предоплата за весь период проживания.

3.3. При оплате потребителем гостиничных услуг кредитной картой в день заезда с согласия потребителя производится оплата за весь период проживания.

3.4. В момент выселения потребителя из Гостиницы производится окончательный расчет за предоставленные услуги.

3.5. При выезде из Гостиницы потребитель производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные, в том числе за телефонные переговоры (городские звонки на номера сотовых телефонов, междугородные и международные, за исключением звонков внутри комплекса), и сдает ключ от номера Администратору исполнителя.

3.6. Дети до 6 лет включительно, при совместном проживании с законным представителем (родители, усыновители, опекуны) проживают в Гостинице без оплаты.

3.7. В том случае, если ребенку необходима дополнительная кровать, оплата взимается как за дополнительное место согласно действующему прейскуранту.

3.8. При повышении количества потребителей в одном номере взимается плата за каждого дополнительного человека согласно действующему прейскуранту, утвержденному коммерческим директором

3.9. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом, то есть с 14.00 часов дня заезда до 12.00 дня выезда.

3.10. Руководствуясь тем, что Исполнителю предоставляется право по своему усмотрению устанавливать посуточную или почасовую оплату проживания, в гостинице установлена посуточная оплата. Соответственно, при размещении потребителя в гостиницу плата за проживание взимается в размере стоимости одних суток проживания независимо от времени заезда.

3.11. Исполнителем установлен предельный срок проживания в Гостинице, одинаковый для всех потребителей. Минимальный предельный срок проживания составляет одни сутки, отсчет которых начинается с 12.00 часов каждого дня и заканчивается в 12.00 следующего дня. При размещении потребителя в Гостиницу в течение суток (т.е. в период с 12.00 до 12.00 часов) плата за проживание взимается в размере стоимости одних суток проживания независимо от времени заезда - минимальный предельный срок проживания в Гостинице.

3.12. При раннем заезде, то есть при размещении потребителя с 00.00 часов до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, т.е. в размере 50% от основного суточного тарифа или тарифа, подтвержденного при бронировании (завтрак оплачивается дополнительно).

3.13. При размещении потребителя при наличии свободных номеров дополнительная оплата за ранний заезд после 12.00 часов может не взиматься по усмотрению Администрации.

3.14. В случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа (поздний выезд) плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем:

- по согласованию с исполнителем, а также при наличии свободных номеров при выезде до 12.00

часов— оплата производится за каждый час стоимости полных суток проживания;

- при выезде после 12.00 часов до 22.00 часов - оплата производится в размере 50% (пятьдесят процентов) от стоимости полных суток проживания;

- при выезде после 22.00 часов - оплата производится в размере 100% за полные сутки проживания.

3.15. Ранний заезд и поздний выезд предоставляются потребителю по согласованию с исполнителем при наличии свободных мест в гостинице.

3.16. Лицам, не проживающим в гостинице, разрешается посещение проживающих в гостинице граждан в период с 07:00 до 23:00 на основании документа, удостоверяющего личность. После 23:00 часов посетитель считается лицом, проживающим в номере, и за него берется дополнительная плата, в соответствии с установленными тарифами исходя из категории номера.

3.17. Во время проживания потребителя в гостинице переезд в другой номер является расторжением договора и заключением нового договора на новых условиях.

3.18. Переселение потребителя в другой номер равнозначной категории по причинам техногенного (технические неполадки, аварии и т.д.), возникшим по вине исполнителя, может быть осуществлено без взимания дополнительной платы. При отсутствии свободного номера равнозначной категории потребителю, с его согласия, может быть предоставлен номер категории ниже с выплатой ему разницы в стоимости номеров или номер категории выше без доплаты разницы в стоимости номеров.

3.19. В стоимость номера в зависимости от категории Гостиниц включены следующие виды услуг:

- для гостей гостиниц: доступ к беспроводному интернету, парковка;

- для гостей гостевых домиков: доступ к беспроводному интернету, парковка.

3.20. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме. При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

#### **4. Обязанности потребителя (заказчика)**

4.1. Потребитель обязан:

- соблюдать настоящие правила предоставления гостиничных услуг;

- своевременно оплачивать услуги гостиницы;

- соблюдать чистоту и установленный порядок проживания;

- бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;

- возместить материальный ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством. Размер ущерба определяется на основании прејскуранта, утвержденного приказом генерального директора исполнителя;

- строго соблюдать правила противопожарного режима;

- при уходе из номера закрывать водопроводные краны, окна, двери, выключать свет, телевизор и другие электроприборы;

- регистрировать посетителей, находящихся в номере после 23:00 часов.

- соблюдать покой граждан и тишину в ночное время: с 22:00 до 06:00 часов в рабочие дни и с 22:00 до 09:00 часов в выходные и нерабочие праздничные дни.

- в период отдыха соблюдать обычаи делового оборота, а также общепринятые нормы поведения, морали и нравственности. Уважать право других гостей на отдых.

4.2. Потребителю запрещается:

- оставлять в номере посторонних и незарегистрированных посетителей, а также передавать им ключ от номера;

- выносить из номера находящееся в нем имущество гостиницы;

- распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях гостиницы;

- хранить громоздкие вещи (ящики, коробки размеров более 0,5x0,5x0,5м), легко воспламеняющиеся, взрывчатые, в том числе пиротехнические изделия, токсичные материалы, оружие, наркотические вещества;

- пользоваться электронагревательными приборами, кроме установленных в номере;

- переставлять мебель в номере и в общественных зонах;

- курить в номерах, а также по всей территории гостиницы в соответствии со ст. 12 Федерального закона от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». За нарушение установленного запрета на курение гость компенсирует гостинице затраты на услуги химчистки номеров или общественных помещений в размере 3000 рублей;

- оскорблять своим поведением, а также своими действиями и словами других гостей, а также

обслуживающий персонал Гостиницы.

- нарушать покой других гостей, создавая шум.

4.3. Потребителю не разрешается проживание в номере с животными. Исполнитель оставляет за собой право определять возможность гостей содержать домашнего животного в гостиничном номере в соответствии с Правилами нахождения животных в Гостинице – раздел 7.

4.4. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы систем видео наблюдения.

4.5. В случае нарушения потребителем настоящих правил, несвоевременной оплаты за проживание или предоставления дополнительных услуг Договор с потребителем может быть расторгнут.

4.6. Потребитель несет ответственность за вверенное ему имущество и обязуется возместить полную стоимость поврежденного имущества в течение 5 (пяти) дней с момента утраты, либо повреждения материала, оборудования, инвентаря.

4.7. Потребитель несет ответственность за причинение вреда жизни или здоровью сотрудникам Исполнителя и лицам, приглашенным самим потребителем (в том числе гостям'), а также иными лицами, указанными потребителем в списках доступа в Помещение, в течение всего времени пребывания несет сам Потребитель.

4.8. Исполнитель, а также сотрудники Гостиницы не несут ответственности за состояние здоровья потребителя в случае употребления им напитков и продуктов питания, приобретенных за пределами территории Сургутского горнолыжного комплекса «Каменный мыс».

4.9. При обнаружении Потребителем нарушений электро-, водо-, теплоснабжения, а также пропаже или повреждения имущества Гостиницы, незамедлительно сообщать Администрации Гостиницы.

4.10. Потребитель обязуется соблюдать правила пользования бытовыми электроприборами; пользование электроприборами, не являющимися собственностью Гостиницы, необходимо согласовать с Администрацией.

4.11. Потребитель обязуется следить за сохранностью своего имущества при нахождении на территории Гостиницы и / или в ее помещениях (лобби, холлах этажей, саунах и т.д.).

4.12. Потребитель в случае приезда с несовершеннолетними детьми обязуется не оставлять их без присмотра.

4.13. Потребитель обязуется не хранить и не использовать огнестрельное, пневматическое и травматическое оружие, колющие, режущие и взрывоопасные предметы, а также не использовать пиротехнические изделия.

4.14. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны потребителя, исполнитель имеет право отказать последнему в дальнейшем пребывании в Гостинице без объяснения причин.

## **5. Обслуживание в гостинице**

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

5.2. Исполнитель при оформлении проживания в Гостинице обязан информировать потребителей о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

5.3. Исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной оплаты предоставляет следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- иные услуги по усмотрению исполнителя.

5.4. Потребителю может быть отказано в дальнейшем проживании в Гостинице в случае нарушения настоящих правил и несвоевременной оплаты предоставленных услуг.

5.5. Книга отзывов и предложений находится у Администратора Службы приема и размещения и выдается по первому требованию потребителя.

5.6. Требования и жалобы рассматриваются незамедлительно, но не позднее 10 (десяти) календарных дней со дня подачи жалобы.

5.7. В случае нарушения общественного порядка исполнитель имеет право вызывать сотрудников полиции или специальную охрану.

5.8. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать в установленном законном порядке:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соразмерного уменьшения цены на оказанную услугу.

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

5.10. В случае обнаружения в Гостинице забытых вещей принимаются меры к возврату их владельцам. До возврата владельцу вещи хранятся в Гостинице.

5.11. Потребителям запрещается приготовление пищи, в т.ч. шашлыков, разведение костров в непредусмотренных для этого местах, и является нарушением требований санитарии и гигиены, создает угрозы пожарной безопасности.

5.12. Автотранспортные средства разрешается располагать только на специальной стоянке.

5.13. За исполненное либо ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств Стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## **6. Правила нахождения животных в гостинице**

6.1. Проживание в Гостинице с дикими животными запрещено.

6.2. В Гостинице разрешено для гостей с ограниченными возможностями проживание с обслуживающими их нужды собаками-поводырями при соблюдении настоящих Правил нахождения животных в Гостинице.

6.3. Гостиница оставляет за собой право определять возможность нахождения домашнего животного в гостиничном номере за отдельную плату в размере 500 рублей за сутки за 1 животное. Под определение «домашнее животное» попадают мелкие и средние породы собак и кошек весом до 5 кг.

6.4. При поселении в Гостиницу с домашними животными потребитель обязан ознакомиться с Правилами нахождения животных в Гостинице и поставить подпись, подтверждающую согласие с правилами в регистрационной карте.

6.5. Потребители, прибывшие в Гостиницу с домашними животными, должны предъявить ветеринарный паспорт установленного образца.

6.6. Поселение с животным в номере допускается с разрешения Администрации из расчета одно животное в номере.

6.7. Потребитель, проживающий с животным, берет на себя обязательство:

- по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере, в здании, в общественных помещениях и на территории комплекса;
- иметь специальный коврик или специальную клетку для домашнего животного;
- иметь специальный лоток для кормления;
- иметь специальный лоток для туалета.

6.8. Запрещается:

- выгул домашних животных на территории Сургутского горнолыжного комплекса «Каменный мыс»;
- кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Гостинице;
- оставлять при отсутствии специальной клетки домашних животных без присмотра хозяев в гостиничном номере и на территории Сургутского горнолыжного комплекса «Каменный мыс»;
- брать с собой домашних животных в ресторан и другие места общего пользования;
- находиться с животным без специального намордника для средних пород в общественных зонах Гостиниц и на территории Сургутского горнолыжного комплекса «Каменный мыс»;
- использовать для животных полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Гостинице.

6.9. В случае порчи гостиничного имущества домашним животным, потребителем возмещается ущерб по тарифам, установленным в Гостинице.

6.10. Исполнитель оставляет за собой право расторгнуть Договор с потребителем, проживающим с домашним животным, в случае нарушения правил проживания (агрессивного, шумного, неадекватного поведения домашнего животного).

6.11. Потребитель обязан обеспечить отсутствие домашнего животного во время уборки номера сотрудниками отеля или проведения ремонтных работ в номере.

## 7. Правила пользования баней, сауной

7.1. Баня, сауна, расположенная на территории Сургутского горнолыжного комплекса «Каменный мыс», может посещаться гостями, оплатившими услугу.

7.2. Перед посещением бани, сауны потребитель должен ознакомиться с памяткой пользования баней, сауной, а именно порядком включения / выключения сауны и техникой безопасности в бане, сауне.

7.3. При обнаружении каких-либо дефектов до начала сеанса, потребитель обязан незамедлительно сообщить администратору по телефону: +7 (3462) 61-34-56.

7.4. Потребитель несет ответственность за сохранность и порчу имущества или оборудования. В случае порчи составляется акт, и потребитель оплачивает полную стоимость испорченного имущества или оборудования через кассу исполнителя, а также может взиматься оплата в размере примерной стоимости ремонта.

7.5. Потребитель обязан соблюдать чистоту и порядок в помещении бани, сауны. Всем посетителям бани, сауны нужно находиться в специальной обуви (сланцы, пляжные тапочки и т.п.) для соблюдения требований личной гигиены.

7.6. Потребитель должен понимать, что при посещении бани, сауны Сургутского горнолыжного комплекса «Каменный мыс» он несет ответственность за свое здоровье. Поэтому необходимо обращать внимание на свое самочувствие.

7.7. За травмы и несчастные случаи, связанные с нарушением правил пользования баней, сауной, исполнитель ответственности не несет.

7.8. Перед посещением бани, сауны рекомендуется снять с себя всю одежду, обувь оставить перед входом в сауну. Во избежание травмирования (ожогов) поверхности кожи необходимо снять все изделия из металла (часы, цепочки, кольца, браслеты, серьги и т.п.).

7.9. ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

7.9.1. Вход в баню, сауну Лицам, находящимся в состоянии алкогольного и наркотического опьянения!

7.9.2. Оставлять в бане, сауне без присмотра детей дошкольного и младшего школьного возраста;

7.9.3. Посещение бани, сауны при наличии следующих противопоказаний:

Острые инфекции и повышенная температура

Туберкулез

Сильные нервные расстройства Онкология

Нарушения функций щитовидной железы

Плохая свертываемость крови

Сахарный диабет

Эпилепсия

Бронхиальная астма

Атеросклероз

Лицам, недавно перенесшим инфаркт или инсульт.

Категорически запрещено проводить индивидуальные гигиенические процедуры (пилинг, бритьё, депиляции, коррективы ногтей ножницами в зоне парения и душевых).

7.9.4. Использовать моющие средства в стеклянной таре;

7.9.5. Лить масляные и другие вещества на электрические тэны;

7.9.6. Распылять в бане, сауне аэрозольные жидкости;

7.9.7. Совершать действия, несущие прямую или косвенную опасность жизни человека.

7.9.8. На каменку нельзя выливать сразу большое количество воды, т.к. это может вызвать ожоги горячими струями пара.

7.9.9. Запрещается мыться и лить воду в сауне, т.к. электроприборы могут выйти из строя вследствие излишней влажности

7.10. Советы:

Во время отдыха для поддержания потоотделения необходимо пить горячий чай или травяной настой. Между заходами в парную рекомендуется принимать контрастные процедуры - душ или бассейн. Перед выходом на улицу надо обязательно отдохнуть в помещении 15 минут.

Посетитель обязуется строго выполнять все рекомендации работника бани, сауны.

7.11. Потребитель дает согласие на соблюдение правил и несет полную ответственность за их нарушение в соответствии с настоящими Правилами и действующим законодательством РФ.

## 8. Персональные данные

8.1. Клиент дает свое согласие на обработку Комплексом своих персональных данных. Согласие дается Клиентом для целей заключения с Комплексом договора на основании настоящей оферты и его дальнейшего исполнения, предоставления Клиенту информации об оказываемых Комплексом услугах, и

распространяется на следующую информацию: фамилия, имя, отчество, телефон, e-mail, данные паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, место жительства, фотография (далее — Персональные данные).

8.2. Согласие, указанное в п. 8.1., предоставляется на осуществление любых действий в отношении Персональных данных Клиента, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая, без ограничения: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение.

8.3. Комплекс обязуется обеспечивать безопасность и конфиденциальность Персональных данных Клиентов, не распространять Персональные данные и использовать их исключительно для вышеуказанных целей.

8.4. Клиент имеет право на получение информации о его Персональных данных, а также право на уточнение, блокирование и/или уничтожение Персональных данных. Данное право может быть реализовано Клиентом путем направления по адресу местонахождения Комплекса или на электронную почту [skikm@yandex.ru](mailto:skikm@yandex.ru) соответствующего письменного обращения, с указанием имени, фамилии и почтового адреса.