

ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ И ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «Ройал»

1 Общие положения.

- 1.1 Настоящие правила разработаны в соответствии с:
- Федеральным Законом РФ от 7 февраля 1992г №2300-1 «О защите прав потребителей»
 - Гражданским кодексом РФ
 - Постановлением Правительства РФ от 27 ноября 2025г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации»
 - Иными нормативными актами, действующими на территории Российской Федерации и Ярославской области, регулирующими правоотношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуются услуги) между исполнителями и потребителем.
- 1.2 Настоящие правила регулируют отношения между потребителями (далее – Гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать, либо заказывающими и использующими услуги гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем ООО «Ройал», расположенным по адресу г. Ярославль, Которосльская набережная, д.55(далее - Гостиница), который оказывает гостиничные услуги потребителям.
- 1.3 Режим работы гостиницы - круглосуточно
- 1.4 Гостиница предназначена для временного проживания на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока, проживающий обязан освободить номер. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

2 Информация об услугах, порядок оформления проживания правила проживания в гостинице и оплата услуг.

- 2.1 Гостиница имеет право заключить договор с юридическими и физическими лицами на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.
- 2.2 Договор на проживание между Потребителем и Гостиницей заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке (согл. **Ошибка! Источник ссылки не найден.**).
- 2.3 При оформлении проживания в Гостинице Гость ставит свою подпись на Регистрационной карте/Договоре, а Гостиница выдает ключ-карту Гостю, что подтверждает согласие Гостя с действующими правилами Гостиницы.
- 2.4 Гость дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Администрацией Гостиницы в соответствии с действующим законодательством. Администрация Гостиницы обеспечивает конфиденциальность персональных данных Гостя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в Целях исполнения обязанностей, возложенных законодательством Российской Федерации и Ярославской области на Гостиницу.
- 2.5 Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации:
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
 - паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
 - временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
 - документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время (применяется в случае заселения потребителей в тип средства размещения "гостиница").
 - 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

- 2.6 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 и документов, удостоверяющих личность 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)
- Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия.
- 2.7 Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, а для иностранных граждан — учитывая срок действия визы и/или миграционной карты.
- 2.8 Расчетный час в Гостинице — 12:00 по московскому времени, время заезда 14:00 по московскому времени.
- 2.9 Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчётным часом — 12:00 текущих суток по московскому времени. В Гостинице установлена посуточная форма оплаты гостиничных услуг.
- 2.10 Стоимость номера, а также форма его оплаты устанавливается исполнителем. Размещение в Гостинице производится при внесении Гостем 100% предоплаты проживания.
- 2.11 Гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем заезда, после чего договор прекращается. (Постановление Правительства РФ от 27.11.2025 N1912).
- 2.12 В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), в размере первых суток.
- 2.13 При опоздании более, чем на сутки, бронь аннулируется. В этом случае размещение в гостинице проводится в порядке общей очереди при наличии номеров.
- 2.14 Администрация гостиницы оставляет за собой право взять оплату за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.
- 2.15 При выявлении неоплаты при заезде, оплата взимается согласно правилам отеля.
- 2.16 В случае раннего заезда Потребителя в гостиницу плата за проживание взимается в следующем порядке:
- заезд в период с 00:00 до 07:00 — плата за ранний заезд в размере стоимости полных суток (завтрак предоставляется);
 - заезд в период с 07:00 до 14:00 — плата за ранний заезд в размере половины от стоимости суток (завтрак предоставляется).
- 2.17 В случае задержки выезда после расчетного часа Гостем плата за проживание взимается в следующем порядке:
- выезд в период с 12:00 до 18:00 - плата за поздний выезд в размере половины от стоимости суток;
 - выезд в период с 18:00 до 12:00 - плата за поздний выезд в размере стоимости полных суток.
- 2.18 Продление проживания свыше срока, указанного в заявке или регистрационной карте, возможно только при наличии свободных номеров. О продлении необходимо сообщить на стойку приема и размещения до

расчетного часа дня выезда и размещения, уточнить о наличии номеров и оплатить продление номера (до момента продления)

- 2.19 Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.
- 2.20 За проживание детей в возрасте до 7 лет в одном номере с родителями без предоставления отдельного места оплата не взимается.
- 2.21 Дополнительное место оплачивается согласно действующему Прейскуранту цен, утвержденного приказом генерального директора «ООО Ройал».
- 2.22 В случае отказа Гостя от оплаченного номера в течение 30 минут с момента заселения, Гостиница возвращает деньги в полном размере, если гость не использовал номер. Для возврата средств Гостю необходимо подать заявление на имя Администрации гостиницы о возврате средств. Возврат денег производится в установленном порядке после инспекции номера сотрудником номерного фонда, подтверждения факта неиспользования номера и предоставления Гостем заявления на возврат денежных средств. Гость обязан вместе с заявлением предоставить квитанции на оплату проживания в номере (подписанный гостем и администратором гостиницы) и оригинал фискального чека, а в случае оплаты кредитной картой дополнительно предоставить оригинал слипа с подписью.
- 2.23 В случае отказа Гостя от оплаченного номера позднее 30 минут с момента заселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.
- 2.24 Способы возврата денежных средств по заявлению Гостя:
 - В случае если услуги были оплачены кредитной картой, возврат осуществляется только на ту же самую кредитную карту, с которой была ранее произведена оплата по услугам.
 - В случае если услуги оплачены наличными - возврат осуществляется Гостю наличными из кассы Гостиницы.
 - В случае если услуги были оплачены безналичным способом — возврат производится на тот же расчетный счет, с которого была произведена оплата услуг.
- 2.25 При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, и сдает электронный ключ от номера администратору Службы приема и размещения.
- 2.26 При оплате Гостем проживания наличными, выдается кассовый чек и счет установленного образца.
- 2.27 Для получения счета-фактуры Потребителю (Гостю), представителю юридического лица, необходимо уведомить заранее Исполнителя (Гостиницу). Счет-Фактура формируется на основании документов, подтверждающих полномочия представителя (доверенность от предприятия, реквизиты). Подготовка и выдача счета - фактуры осуществляется в будние дни с 9:00 до 18:00 в бухгалтерии Гостиницы.
- 2.28 Посещение проживающих Гостей в гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации и проживающего Гостя. Посетители Гостя обязаны представить документ удостоверяющий личность. Нахождение посетителей без дополнительной платы разрешено с 08:00 до 21:00.
- 2.29 В случае, когда посетитель остается в номере после 21:00, Администрация гостиницы оставляет за собой право оформить счет посетителю на оплату, согласно действующему Прейскуранту цен, утвержденного приказом генерального директора «ООО Ройал».
- 2.30 Гостиница не несет ответственности, если произойдет непредвиденная ситуация с самим Гостем или его посетителем, находящимся в номере после 21:00 и незарегистрированным согласно правил проживания в Гостинице.
- 2.31 Посетители Гостя в период с 08:00 до 21:00 имеют право пребывать в номере Гостя без дополнительной платы.

3 Права и обязанности проживающих гостей.

3.1 Обязанности Гостя:

- 3.1.1 Соблюдать установленный гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг.
- 3.1.2 Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы.
- 3.1.3 Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по цене Прейскуранта Гостиницы на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах.
- 3.1.4 Не беспокоить других гостей, проживающих в гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в гостинице.
- 3.1.5 Не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы.
- 3.1.6 При выявлении у гостей инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер гостиницы (ст.33 ФЗ№52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999г.).
- 3.1.7 Строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допускать возникновения очагов возгорания. В случае возникновения пожара в номере. Гость обязан незамедлительно сообщить сотруднику Гостиницы.
- 3.1.8 Соблюдать правила о Курении за пределами Гостиницы. Курение в номерах и на территории Гостиницы строго запрещено в соответствии с вступлением в силу Федерального Закона №15-ФЗ от 23.02.2013 "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака или потребления никотиносодержащей продукции" с 01.06.2014. Курение разрешено только за пределами гостиницы в специально оборудованных местах.
- 3.1.9 Своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородние и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные представителем Гостиницы дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности.
- 3.1.10 При уходе из номера закрыть водозаборные краны, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер.
- 3.1.11 При выезде из гостиницы произвести полный расчет за предоставленные платные услуги.

3.2 В гостинице запрещается:

- 3.2.1 Оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг и незарегистрированных согласно правил проживания в Гостинице), а также передавать им ключ от номера.
- 3.2.2 Хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть.

- 3.2.3 Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы представить документы, удостоверяющие данное право.
- 3.2.4 Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.
- 3.2.5 Пользоваться электронагревательными приборами.
- 3.2.6 Переставлять мебель в номере.
- 3.2.7 Нарушать покой проживающих Гостей после 23:00.
- 3.2.8 Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое.
- 3.2.9 Оставлять в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр. без присмотра.
- 3.2.10 Находиться в халатах, пижамах, домашних тапочках, в общественных зонах отеля.
- 3.2.11 В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке. При этом потребитель обязан оплатить оказанные исполнителем услуги. Приостановление дальнейшего оказания услуг не влечет наступления обязанности исполнителя возратить ранее уплаченные суммы за услуги.

3.3 Гость вправе:

- 3.3.1 При обнаружении недостатков в оказанной услуге потребовать безвозмездного устранения недостатков.
- 3.3.2 Расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.
- 3.3.3 Свободно посещать холл, ресторан, бар и другие предназначенные для общего пользования помещения, за исключением случаев закрытия на специальное обслуживание.

4 Права и обязанности Исполнителя.

4.1 Обязанности Исполнителя

- 4.1.1 Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с существующим законодательством Российской Федерации и со следующими условиями:
- 4.1.2 Исполнитель отвечает, как хранитель, и без особого о том соглашения с проживающим в Гостинице лицом (Потребителем), за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.
- 4.1.3 Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителя при условии, если они помещены им в предоставленный ему исполнителем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы. Исполнитель освобождается от ответственности за необеспечение сохранности 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 или халатности потребителя.
- 4.1.4 Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы. В противном случае исполнитель освобождается от ответственности за утрату (порчу) вещей.
- 4.1.5 В случае обнаружения забытых вещей, исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей в течение 2-часов. При обнаружении кредитных карт, чековых книжек, депозитных карт сообщение об обнаружении направляется в соответствующий банк. Если место пребывания владельца вещей неизвестно, Исполнитель хранит забытые вещи в гостинице:
- Забытые продукты питания и напитки утилизируются после уборки номера;
 - Предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, нижнее белье), хранятся в соответствии с законодательством, но не менее 3-х месяцев;
 - Лекарственные препараты хранятся в течение 6 месяцев;
 - Забытые бумаги (письма, счета, документы на листах А4) хранятся 5 рабочих дней со дня выезда Потребителя;
 - Хранение алкогольных напитков в ненарушенной упаковке осуществляется в течение 3-х (трех) месяцев с момента обнаружения в номере. Срок хранения открытых алкогольных напитков - в течение 48 часов с последующей утилизацией;
 - Срок хранения ценных вещей и крупных сумм денег определяется администрацией гостиницы в соответствии с действующим законодательством и в зависимости от оценочной стоимости забытых вещей, но не менее 6 месяцев;
 - Хранение вещей, опасных для здоровья, а также оружия и иных изъятых из оборота предметов не производится. Исполнитель в отношении таких вещей осуществляет действия в соответствии с действующим законодательством РФ.

- 4.1.6 Уборка номера осуществляется Исполнителем 1 раз в день или по запросу (если вход в номер не запрещен дополнительной табличкой на двери). Смена постельного белья производится раз в 3 дня или по запросу гостя. Смена полотенец производится ежедневно или по запросу гостя.
- 4.1.7 Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация размещается на стойке приема и размещения (Reception), в удобном для обозрения месте.
- 4.1.8 Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номера информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.
- 4.1.9 Исполнитель обязан предоставить Потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
- Вызов скорей помощи;
 - Доставка в номер корреспонденции после ее получения;
 - Побудка к определенному времени;
 - Швейный набор;
 - Гладильные утюги и доску.

4.2 **Права Исполнителя:**

- 4.2.1 Исполнитель имеет право предпринимать меры по отношению к Потребителю в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленных дополнительных услуг.
- 4.2.2 На территории гостиницы действует система видеонаблюдения. В рамках законодательства РФ (ст.ст.81.84 УПК РФ, ст.55 ч.2 ГПК РФ, Российской КоАП ст.26.7 ч,2 ст.64 ч.2 АПК РФ) в отеле определен круг лиц, в отношении которых Исполнитель может использовать в качестве доказательств материалы видеозаписей:
- постояльцы (граждане РФ и иностранцы);
 - посетители, не являющие постояльцами;
 - поставщики пищевых продуктов;
 - сервисные предприятия и их работники;
 - персонал гостиницы;
 - несанкционированные посетители;
- 4.2.3 Потребители гостиничных услуг пользуются одинаковыми правами.

5 Проживание и пребывание животных.

- 5.1 За проживание в гостинице с животными взимается дополнительная плата, в качестве компенсации расходов, связанных с дезинфекцией, по тарифам, действующим у Исполнителя в период размещения.
- 5.2 В гостинице разрешается проживание с домашними собаками или кошками: (высота холки не более 55 см).
- 5.3 Потребитель обязан, предъявить сумку переноску для размещения животного, туалетный лоток и посуду для кормления животного.
- 5.4 Перемещение собак вне номера допускается только на поводке и/или в наморднике.
- 5.5 Запрещается:
- оставлять животное без присмотра в любом помещении гостиницы, за исключением номера (в сумке переноске)
 - брать с собой животное в ресторан, бар, фитнес-центр, конференц-залы гостиницы;
 - использовать для животного посуду, полотенца, простыни и прочее имущество Исполнителя.
- 5.6 Все риски, связанные и исходящие из поведения животного, времени и условий нахождения в гостинице несет владелец животного (Потребитель).
- 5.7 Владелец животного обязан согласовать отсутствие животного во время уборки или проведения ремонтных работ в гостинице.
- 5.8 Потребитель обязан в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя вследствие проживания животного возместить ущерб.
- 5.9 Исполнитель оставляет за собой право расторгнуть договор с Потребителем, проживающим с животным в случае:
- нарушения правил;
 - агрессивного, неадекватного, шумного и иного подобного поведения животного.

6 Заключительные положения.

- 6.1 Настоящие правила являются обязательными для исполнения всеми потребителями услуг и сотрудниками гостиницы «Ройал».
- 6.2 Потребитель и исполнитель за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение настоящих правил несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.
- 6.3 Потребитель вправе оставить отзыв о качестве оказанных ему услуг в «Книге отзывов и предложений». «Книга отзывов и предложений» предоставляется потребителю по его просьбе незамедлительно.
- 6.4 Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.
- 6.5 В случае нарушения Исполнителем настоящих Правил, защита прав потребителей, предусмотренная законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».
- 6.6 Потребитель в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.
- 6.7 Контроль над соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и другими федеральными органами исполнительной власти в пределах их компетенции.

Настоящие правила утверждены Генеральным директором ООО «Ройал».