УТВЕРЖДАЮ:
Директор гостиничного комплекса
_____ О.А. Цыганова
«01» марта 2026 г.

ПРАВИЛА

проживания в гостиничном комплексе «Отель 41»

1. Общие положения.

1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» от 27.11.2025 № 1912 и иными федеральными и региональными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность средств размещения в Российской Федерации, и устанавливают порядок бронирования, отмены, оплаты услуг, перечень документов для заселения, время заезда и выезда (расчетный час), перечень и порядок предоставления бесплатных услуг и платных дополнительных услуг в гостиничном комплексе «Отель 41» (далее Гостиница).

1.2 Настоящие Правила утверждаются и вводятся в действие распоряжением директора Гостиницы.

1.3 Гостиница предоставляет услуги временного проживания и прочие сопутствующие услуги в соответствии с присвоенной категорией «Три звезды» на основании Положения о классификации средств размещения, утвержденного Постановлением Правительства от 27.12.2024 № 1951 (Номер реестровой записи в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии С552024021727).

1.4 **С Правилами проживания можно ознакомиться:**
- на официальном сайте Гостиницы,
- в информационной папке на стойке регистрации,
- в информационной папке в номере.

Основные положения настоящих Правил прописываются в регистрационной карте, являющейся договором на предоставление гостиничных услуг между потребителем (далее по тексту - гость) и Гостиницей.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным для гостей и совместно проживающих с ними лиц.

1.5. В номерном фонде Гостиницы имеются номера высшей и первой категории. Цены на номера указаны в утвержденном директором Гостиницы прейскуранте, расположенном на стойке регистрации.

1.6. **Сведения о Гостинице:**
ИНН 5507029944, ОГРН 1025501378572
Адрес: 644015, г. Омск, ул. Суровцева, д.112
Тел. (3812) 55-33-03, +7-965-977-99-77, e-mail: otel41@mail.ru
Официальный сайт: https://otel41.ru

1.7. Гостиница обеспечивает круглосуточное очное обслуживание гостей, прибывающих в средство размещения и убывающих из средства размещения.

2. Порядок бронирования номеров, заключения договора и его отмены.

2.1 Гостиница принимает заявки на бронирование посредством электронной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от конкретного потребителя (заказчика), а также посредством телефонной связи.

Контакты для телефонной связи: (3812) 55-33-03, 8-965-977-99-77,
Контакты для электронной связи: otel41@mail.ru,

При наличии в указанные в заявке даты свободного номера Гостиница направляет потребителю (заказчику) уведомление о подтверждении бронирования с указанием номера бронирования, сведений о наименовании Гостиницы, о потребителе (заказчике), категории заказанного номера, цене номера, сроках проживания, об условиях бронирования, а также иных сведений, оговоренных при бронировании и необходимых для его подтверждения.

При бронировании потребителем (заказчиком) номеров на официальном сайте Гостиницы подтверждение бронирования формируется и направляется потребителю (заказчику) автоматически.

2.2 Гостиница применяет бронирование, предусматривающее ожидание гостя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда.

2.3 Размещение в Гостинице без предварительного бронирования может быть предоставлено только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дни заезда и проживания.

2.4 Услуги Гостиницы предоставляются на основании публичного договора, заключаемого в письменной форме. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления документа (регистрационной карты), подписанного двумя сторонами, в том числе электронного, или направления потребителю (заказчику) Гостиницей уведомления о подтверждении бронирования, а также в случае совершения потребителем (заказчиком) действий, направленных на получение гостиничных услуг (в том числе оплаты).

2.5. Бесплатная отмена бронирования потребителем (заказчиком) возможна до дня заезда. Если бронь была оплачена заранее и потребитель (заказчик) уведомляет об

отказе от договора своевременно, Гостиница возвращает оплату за услуги средства размещения в полном объеме.

2.6. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда гостя с него или с заказчика взимается плата за номер, но не более чем за сутки.

3. Порядок заселения и проживания в Гостинице

3.1. **Заселение в Гостиницу гостя, являющегося гражданином Российской Федерации**, осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- 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, действия военного положения и в военное время).

В случае отсутствия вышеперечисленных документов, заселение Гостя осуществляется при предъявлении им российского национального водительского удостоверения.

Заселение гостя, не достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании свидетельства о рождении и документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица при условии представления таким лицом письменного согласия родителей несовершеннолетнего Гостя.

Заселение гостя, 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 при условии предъявления таким лицом письменного согласия родителей несовершеннолетнего Гостя. В отсутствие с таким Гостем родителя или сопровождающего лица, заселение осуществляется при условии представления соответствующего согласия родителей.

3.2. **Заселение в Гостиницу гостя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства**, осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- 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 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 Гостиницу гостя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшего 18-летнего возраста, осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего его личность, и документов, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица при условии представления таким лицом письменного согласия родителей несовершеннолетнего Гостя.

3.3. Регистрация гостей, 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 17.07.1995 № 713.

Постановка гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами 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 года №9.

3.4. **Расчетный час в Гостинице (время выезда) – 12:00, время заезда – 13:00.**

3.5. Размещение гостя в забронированном номере до установленного времени заезда (ранний заезд) и выезд после расчетного часа (поздний выезд) допускается только по предварительному согласованию с администрацией Гостиницы и при наличии свободного номера.

3.6. Гости, желающие продлить проживание в Гостинице, сообщают об этом администратору Гостиницы не позднее, чем за 3 часа до окончания срока проживания. В случае если номер, в котором проживает Гость, забронирован другим лицом, Гостю может быть предложен другой свободный номер любой категории.

3.7. **Услуга по временному размещению включает в себя:**

а) проживание в номере, комплектация которого зависит от выбранной гостем категории и полностью соответствует требованиям к номерному фонду Гостиницы, описанным в Положении о классификации средств размещения;

б) ежедневная уборка номера (смена постельного белья – 1 раз в 3 дня, смена использованных полотенец – ежедневно);

в) услуги беспроводного интернета;

г) вызов скорой помощи, доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;

д) доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении;

е) побудка к определенному времени (по запросу гостя);
ж) пользование тонометром;
з) питьевая вода в номере (не более 1 литра на человека в сутки), предоставление кипятка;
и) вызов такси;
к) туристическая информация на стойке регистрации.

3.8. Общее **количество проживающих гостей в номере** должно соответствовать количеству мест в номере. По согласованию с администрацией в номерах определенной категории может быть предоставлено дополнительное место для детей и взрослых по действующим тарифам.

3.9. Дети до 12 лет могут быть размещены в номере с родителями бесплатно без предоставления дополнительного места. Для детей до 1,5 лет при необходимости в номер может быть предоставлена детская кроватка без дополнительной оплаты.

3.10. **Деньги, ценные бумаги, драгоценности** необходимо оставлять в индивидуальном сейфе в номере или в сейфе на стойке регистрации. Прием ценных вещей гостя на хранение осуществляется администратором Гостиницы по описи на период проживания на бесплатной основе. При условии соблюдения настоящего правила, администрация гарантирует проживающим сохранность личных вещей

4. Порядок оплаты услуг размещения и дополнительных услуг.

4.1. Оплата услуг проживания и других дополнительных услуг в Гостинице осуществляется в соответствии с действующим прейскурантом цен, утвержденным директором Гостиницы. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами или с использованием банковских карт, а также путем безналичного перечисления на расчетный счет Гостиницы.

4.2. **Плата за проживание в Гостинице взимается посуточно** в соответствии с установленным расчетным часом в п. 3.4. настоящих Правил.

Плата за весь период проживания производится гостем при заселении (за исключением случаев заранее произведенных оплат на онлайн-площадках в момент бронирования), заказчиком - по выставлению счета на предоплату.

4.3. Плата за **ранний заезд с 10:00 до 13:00** не взимается.

Плата за **ранний заезд с 01:00 до 10:00** взимается в размере 50% от стоимости номера за сутки.

Плата за **поздний выезд** взимается в следующем порядке:

- **с 12:00 до 18:00** часов взимается почасовая оплата;
- **с 18:00 до 24:00** часов взимается плата в размере 50% от стоимости номера за сутки.

4.4. На проживание в Гостинице **детей в возрасте от 7 до 12 лет** с предоставлением дополнительного места предоставляется скидка 50% от стоимости дополнительного места в номере.

4.5. Посещение проживающих гостей третьими лицами допускается до 23:00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23:00, Гостиница оставляет за собой право выставить счет гостю на оплату предоставленного места в номере и потребовать предоставления документа, удостоверяющего личность посетителя.

4.6. При выезде из Гостиницы гость производит окончательный расчет за предоставленные ему основные и дополнительные услуги.

5. Права, обязанности и ответственность гостя.

5.1. **Гости имеют право:**

✓ запросить информацию о порядке получения бесплатных услуг в Гостинице;
✓ запросить перечень дополнительных услуг и действующих на них цен;
✓ потребовать устранить недостаток, если ему предоставлена некачественная услуга;
✓ принимать посетителей до 23.00;
✓ оставить свои предложения, отзывы, пожелания и претензии по работе Гостиницы в Книге жалоб и предложений, которая находится на стойке регистрации, а также на любой другой интернет-площадке;
✓ расторгнуть договор оказания гостиничных услуг в одностороннем порядке при условии оплаты Гостинице фактически понесенных ею расходов.

5.2. **Гости обязаны:**

✓ ознакомиться с установленными в Гостинице Правилами проживания, правилами пожарной безопасности и строго их соблюдать;
✓ соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и Гостинице, не шуметь и не беспокоить других гостей после 23:00;
✓ бережно относиться к имуществу Гостиницы;
✓ оплатить все предоставленные ему услуги;
✓ в случае обнаружения аварии электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы немедленно сообщить об этом администратору;
✓ при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер и сдавать электронный ключ администратору;
✓ возместить ущерб в случае нарушения обязательств по договору, утраты, повреждения или порчи имущества Гостиницы согласно утвержденному прейскуранту; в случае порчи, утраты или повреждения имущества Гостиницы гостем, являющимся несовершеннолетним, ответственность несут их родители (законные представители);
✓ хранить деньги, ценные бумаги и драгоценности в сейфе в номере или сдать их на ответственное хранение администратору Гостиницы;
✓ в случае обнаружения утраты, недостачи или повреждения своих вещей, без промедления заявить об этом администрации Гостиницы;
✓ нести полную ответственность за действия посетителей, приглашенных в номер в период проживания;
✓ соблюдать установленный расчетный час;

✓ при выезде из Гостиницы обратиться к администратору для прохождения процедуры сдачи-приемки номера, которая может занять 5-10 минут и включает в себя: беглый осмотр номера на предмет целостности имущества и наличия забытых гостями вещей, сверку окончательного расчета и сдачу ключа от номера администратору.

5.3. В целях соблюдения порядка и безопасности в Гостинице **гостям запрещается:**
✓ оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;
✓ хранить в номере легковоспламеняющиеся и токсичные материалы, оружие, наркотические, пожароопасные и взрывчатые вещества;
✓ пользоваться не предусмотренными в Гостинице электронагревательными приборами;
✓ содержать в номере животных и птиц без согласования с администрацией Гостиницы;
✓ переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы;
✓ курить в помещениях Гостиницы (согласно Федеральному закону от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ).

В случае выявления факта нарушения запрета курения, гостю будет выставлен счет на оплату полной уборки номера и химчистки текстильных изделий в соответствии с прейскурантом Гостиницы.

5.4. На территории Гостиницы запрещено пребывание лиц в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными (за исключением случаев подтвержденного бронирования для гостей с животными в соответствии с утвержденными в Гостинице Правилами проживания с животными). При нарушении запрета указанными лицами, работники Гостиницы вправе вызвать сотрудников правоохранительных органов с целью организации преждевременного выезда.

5.5. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители (законные представители) или иные сопровождающие их лица.

6. Права, обязанности и ответственность Гостиницы.

6.1. **Гостиница имеет право:**
✓ на посещение номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, включая случаи срабатывания автоматической системы оповещения о пожаре;
✓ переселить гостя в равнозначный номер в случае обнаружения необходимости произвести в его номере экстренный ремонт или проведения мероприятий по устранению причин, препятствующих комфортной эксплуатации номера;

✓ инициировать выселение гостя в присутствии правоохранительных органов в случае неоднократного нарушения им настоящих Правил, проявления в отношении персонала или других гостей агрессии и других действий, угрожающих их безопасности и здоровью.

6.1.1. **Гостиница вправе отказать гражданам в размещении в случае:**

- отсутствия документов, обязательных к предъявлению при заселении в соответствии с п. 3 настоящих Правил.

В случаях:

- наличия задолженности у гостей по оплате гостиничных услуг,
- наличия не возмещенного ущерба, причинённого Гостинице при проживании ранее,
- отказа гостя подписать договор/регистрационную карту, обязательный для предоставления гостиничных услуг и содержащий обязанность Гостя ознакомиться с настоящими Правилами и правилами пожарной безопасности,

заселение в Гостиницу возможно только по согласованию с администрацией.

6.1.2. При отсутствии гостя в Гостинице по истечении 2 часов с момента наступления расчетного часа (времени выезда) и после предпринятых попыток администратора Гостиницы связаться с гостем, администрация Гостиницы вправе создать комиссию, произвести опись имущества, находящегося в номере и освободить номер от имущества гостя. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество хранится на складе в течение 12 месяцев.

6.2. **Гостиница обязана:**

✓ предоставлять Гостю полную, своевременную и достоверную информацию о порядке, условиях оказания услуг;
✓ соблюдать Закон о защите прав потребителей, санитарно-гигиенические нормы и иные правовые акты, регулирующие деятельность гостиниц в Российской Федерации;
✓ оказывать качественно и в полном объеме оплаченные гостем услуги;
✓ обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях Гостиницы;
✓ своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Гостиницы;
✓ предоставлять по первому требованию гостя «Книгу отзывов и предложений»;
✓ не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную оплату, без согласия гостя;
✓ в случае выявления недостатков в номере, угрожающих безопасности гостя, срочно переселить его без доплаты в другой равнозначный номер или в номер более высокой категории;
✓ хранить забытые гостем вещи в течение 12 месяцев, а ценные вещи и деньги в течение 18 месяцев с момента составления акта о забытых вещах.

6.3. Гостиница уведомляет гостя о забытых им вещах по предоставленным потребителем (заказником) контактным данным. При наличии отдельного распоряжения гостя, а также предварительной оплаты гостем расходов на доставку, Гостиница может произвести доставку забытых вещей по указанному адресу.

6.4. Гостиница не несет ответственности за причинение ущерба здоровью гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы и у третьих лиц.

6.5. Гостиница освобождается от ответственности за утрату вещей гостя в следующих случаях:

- гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом администрации Гостиницы;
- утраченная вещь была оставлена в не отведенных для этого местах – у входа в Гостиницу, в местах общего пользования, у стойки регистрации (если вещь при этом не была передана в руки работникам Гостиницы);
- утраченная вещь относится к ценным вещам и не была передана администратору на хранение или помещена в специальный индивидуальный сейф.

7. Прочие условия.

7.1 В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация Гостиницы и потребитель (заказчик) руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.