

**УТВЕРЖДАЮ:**

Главный бухгалтер ООО  
«ВСП»

\_\_\_\_\_ Большакова О.В.

«01» августа 2023 года

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законами Российской Федерации «О защите прав потребителей» и «О сертификации продукции и услуг», «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», а также другими нормативными актами Российской Федерации по вопросам предоставления гостиничных услуг и регистрационного учета.

1.2. Правилами определяется порядок оформления проживающих в гостинице граждан, порядок предоставления услуг и порядок оплаты предоставляемых услуг.

1.3. Правила обязательны для выполнения как персоналом Гостиницы, так и всеми проживающими в Гостинице гражданами.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«**Гостиница**» - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и имеющий наименование **АЖУР Отель Суздаль**, расположенный по адресу г. Суздаль, ул. Ленина, д.82.

«**Гостиничные услуги**» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами.

«**Дополнительные гостиничные услуги**» - Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания Гостиницы.

«**Заказчик/Гость**» - физическое или юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести, либо заказывающие, либо приобретающие Гостиничные услуги в пользу Потребителя.

«**Исполнитель**» - ООО «Владимирское сельскохозяйственное предприятие», юридический адрес: 600005 г. Владимир, ул. Юрьевская, д.2, эт. 3, помещение 303, предоставляющее Потребителю Гостиничные услуги.

«**Номер**» - помещение Гостиницы, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории Номеров.



СУЗДАЛЬ • ОТЕЛЬ

601293, Россия, Суздаль, ул. Ленина, д. 82  
+7 800 301-35-80 | booking@azhursuzdal.ru  
www.azhursuzdal.ru

«**Цена номера**» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

«**Потребитель/Гость**» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«**Прейскуранты**» - внутренние локальные нормативные акты Исполнителя, утвержденные Генеральным менеджером Исполнителя.

«**Бронирование**» - закрепление за потребителем номера в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя.

**Возвратный тариф** – тариф, при котором Гость имеет право аннулировать бронирование за 24 часа до официального времени заезда в гостиницу.

**Невозвратный тариф** – тариф, при котором оплаченная стоимость за проживание и включенные услуги не подлежит возврату в случае аннуляции заказа.

«**Гарантированное бронирование**» производится 100% оплата за весь период проживания.

«**Негарантированное бронирование**» с оплатой при заезде.

«**Расчетный час**» - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя.

«**Расчетный час заезда**» - 14.00 по Местному времени.

«**Расчетный час выезда**» - 12.00 по Местному времени.

«**Местное время**» - время в месте расположения Гостиницы.

За нарушения, связанные с невыполнением настоящих правил, должностные лица гостиницы могут привлекаться к дисциплинарной, административной и материальной ответственности, а проживающие в гостинице граждане подлежат выселению с возмещением причиненного ими ущерба (если таковой имел место) в полном объеме.

## 2. Порядок предоставления услуг

2.1. Под предоставлением гостиничных услуг понимается предоставление номера или места в номере гостиницы для проживания и предусмотренных в связи с этим некоторых видов обслуживания.

2.2. Возможность проживания в гостинице предоставляется гражданам Российской Федерации и стран СНГ, а также гражданам других иностранных государств.

2.3. Размещение в гостинице производится на основании поступивших от организаций и частных лиц предварительных заявок на бронирование номеров (мест) при наличии свободных



СУЗДАЛЬ • ОТЕЛЬ

601293, Россия, Суздаль, ул. Ленина, д. 82  
+7 800 301-35-80 | [booking@azhursuzdal.ru](mailto:booking@azhursuzdal.ru)  
[www.azhursuzdal.ru](http://www.azhursuzdal.ru)

номеров. Заявки направляются в Службу приема и размещения или отдел маркетинга и продаж посредством электронной почты, телефонной или иной связи.

2.4. Форма Заявки при бронировании через сайт Гостиницы размещена на сайте, в иных случаях форма заявки – свободная.

2.5. Предельный срок проживания в гостинице не установлен.

2.6. Количество проживающих в одном номере не должно превышать общего количества определенных в нем мест с учетом дополнительно установленных мест. Дополнительные места могут устанавливаться по просьбе проживающих с разрешения руководства гостиницы за дополнительную плату. При установке дополнительного места по просьбе гостя категория номера не изменяется.

2.7. Возможно подселение в номер по просьбе проживающего на имеющуюся в нем мебель (диван). Подселение в этом случае оформляется по расценкам как за дополнительное место.

2.8. В целях повышения гарантий с организациями могут заключаться договора о предоставлении Гостиничных услуг. На основании договоров организациям предоставляются на определенный срок по утвержденным расценкам номера в Гостинице для проживания их представителей и иные услуги. Оказание услуг производится на основании предоставленной Заявки.

2.9. Гостиница обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы. Режим работы предприятия общественного питания (ресторанов, баров) Гостиницы установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения Потребителя в установленном действующем законодательством порядке. Также информацию о режиме работы предприятия общественного питания Гостиницы Потребитель может получить в Службе приема и размещения Гостиницы.

2.10. Информация о Гостинице и оказываемых услугах размещена на русском языке в помещении Гостиницы (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы), предназначенном для оформления временного проживания потребителей, а также на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.11. Информация на русском языке о порядке проживания в гостинице (настоящие правила), правилах противопожарной безопасности, а также правилах пользования электробытовыми приборами находятся в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, а также на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в каждом номере, предназначенном для проживания.

2.12. Потребитель имеет право на пользование в установленном порядке Дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень Дополнительных гостиничных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещенном на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы).



СУЗДАЛЬ • ОТЕЛЬ

601293, Россия, Суздаль, ул. Ленина, д. 82  
+7 800 301-35-80 | booking@azhursuzdal.ru  
www.azhursuzdal.ru

2.13. Расчеты за предоставленные Исполнителем Дополнительные Гостиничные услуги осуществляются Потребителем наличными денежными средствами, безналичным расчетом и по кредитным картам, как это предусмотрено в настоящих Правилах.

2.14. Исполнитель в праве в случае необходимости изменять порядок и место оказания Дополнительных Гостиничных услуг, в том числе услуг общественного питания.

### **3. Условия бронирования**

- 3.1 В Гостинице действуют гарантированное и негарантированное бронирование.
- 3.2 Гарантированное бронирование - бронирование, по которому Гостиница получает предоплату за проживание в размере 100% до заезда Гостя путем внесения оплаты на расчетный счет Гостиницы или внесения наличных / оплаты картой заранее на стойке приема и размещения.
- 3.3 Гость имеет право аннулировать гарантированное бронирование с полным возвратом денежных средств, предварительно уведомив Гостиницу за 24 часа до предполагаемой даты заезда. Возврат производится по письменному заявлению гостя. В случае поступления запроса Гостя на аннуляцию гарантированного бронирования в более поздний срок, Гостиница имеет право удержать штраф за проживание в размере 1 суток согласно тарифам по имеющемуся бронированию.
- 3.4 В случае незаезда Гостя в запланированную дату при гарантированном бронировании Гостиница ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. Затем данное бронирование аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования. Гостиница удерживает штраф в размере 1 суток согласно тарифам по имеющемуся бронированию.
- 3.5 Негарантированное бронирование – бронирование, оформленное по телефону или на сайте Гостиницы, при котором Гость вносит оплату за проживание в момент заселения в Гостинице наличными средствами или банковской картой. При негарантированном бронировании Гостиница ожидает Гостя до 18.00 дня заезда по местному времени. После 18.00 в случае неприбытия Гостя Гостиница вправе отменить бронирование. Если Гость планирует заезд позднее 18.00 при негарантированном бронировании, он обязан уведомить отдел бронирования или службу приема и размещения по телефону 8-800-301-35-80.

### **4. Порядок оплаты предоставляемых гостиничных услуг**

4.1 Оплата за проживание в гостинице может производиться как наличными деньгами, по картам Visa, Master card, Maestro, МИР, так и по безналичному расчету в установленном порядке.

4.2 Расценки за проживание в номерах различной категории и на дополнительные услуги утверждаются Генеральным менеджером Гостиницы и могут периодически пересматриваться, исходя из конъюнктурных данных на рынке предоставления Гостиничных услуг, а также с учетом стоимости реальных затрат на поддержание и развитие гостиничного хозяйства, содержание обслуживающего персонала, стоимости коммунальных услуг и прочих накладных расходов по обеспечению гостиничного предприятия.



601293, Россия, Суздаль, ул. Ленина, д. 82  
+7 800 301-35-80 | [booking@azhursuzdal.ru](mailto:booking@azhursuzdal.ru)  
[www.azhursuzdal.ru](http://www.azhursuzdal.ru)

#### СУЗДАЛЬ • ОТЕЛЬ

4.3 Проживающим в Гостинице гражданам могут предоставляться Дополнительные услуги как на платной основе (с согласия или по просьбе проживающих) на основании утвержденного прейскуранта цен, так и без дополнительной оплаты.

4.4 В список услуг, предоставляемых без дополнительной оплаты, входит:

4.4.1. при проживании в Гостинице»:

- парковка на территории отеля;
- проживание в номере ребенка до 3 лет;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
- побудка к определённому времени;
- вызов такси;
- информация о расписании поездов и самолётов;
- предоставление детской кровати ребенку до 3 лет;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

4.4.2. без проживания в Гостинице:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- вызов такси;
- информация о расписании поездов и самолётов.

4.5 Плата за проживание взимается в соответствии с установленным Расчетным часом с 12.00 часов текущих суток по Местному времени.

4.6 При гарантированном и негарантированном бронировании расчетным часом (check-out time) всегда является 12.00 и взимается оплата в размере 100 % стоимости номера в сутки, что гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 до 12.00 следующего дня при любом времени заезда.

4.7 Продление номера после первых суток проживания возможно по почасовому тарифу. При продлении проживания менее 6 часов (до 19.00) – почасовая оплата, от 06-12 часов (с 19.00 - 00.00) – 50 % оплаты за проживание, свыше 12 часов (после 00.00) – полная стоимость суток.



СУЗДАЛЬ • ОТЕЛЬ

601293, Россия, Суздаль, ул. Ленина, д. 82  
+7 800 301-35-80 | [booking@azhursuzdal.ru](mailto:booking@azhursuzdal.ru)  
[www.azhursuzdal.ru](http://www.azhursuzdal.ru)

4.8 При необходимости продления проживания в Гостинице, Гость может обратиться в Службу приема и размещения за 2 часа до Расчетного часа. При наличии свободных мест в Гостинице срок проживания может быть продлен.

4.9 При продлении проживания в Гостинице Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

4.10 Заселение до установленного времени (ранний заезд) возможно при наличии свободного номера в Гостинице с последующим проживанием в забронированном номере. Заселение с 03:00 до установленного времени оплачивается в размере 50% оплаты за проживание за сутки, заселение до 03:00 оплачивается в размере 100% оплаты за проживание за сутки.

4.11 Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информацию о перечне предоставляемых услуг Гость может узнать в Службе приема и размещения.

4.12 Плата за дополнительное место, установленное в номер по просьбе посетителя (п. 2.6), взимается в соответствии с утвержденными расценками на Дополнительные услуги, при этом стоимость других мест в номере не снижается и определяется категорией номера.

4.13 При переводе в номер более высокой категории по личной просьбе самого проживающего с него в обязательном порядке взимается доплата за номер.

4.14 Проживающие в Гостинице граждане, не оплатившие за следующие сутки проживания до 12:00, подлежат выселению из Гостиницы.

4.15 При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая Дополнительные услуги, в том числе междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением городских звонков и сдаёт ключ от номера в Службу приема и размещения Гостиницы.

4.16 При заезде без предварительного бронирования:

Время поселения в отель (check in time) – 14.00. При заезде гостя без предварительного бронирования до указанного времени, отель предоставляет поселение Гостю при наличии свободных номеров. Заселение после 00.00 до 12.00 без предварительного бронирования и последующего проживания оплачивается в размере полных суток проживания.

## **5. Внутренний распорядок. Нормы поведения проживающих в гостинице граждан**

5.1. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

5.2. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления Гостем 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;



СУЗДАЛЬ • ОТЕЛЬ

601293, Россия, Суздаль, ул. Ленина, д. 82  
+7 800 301-35-80 | booking@azhursuzdal.ru  
www.azhursuzdal.ru

- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина 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.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

5.3 Копия документа предоставляется в обязательном порядке при регистрации и выдаче ключей.

5.4 При поселении Гость вносит 100% предоплату.

5.5 Лицам, находящимся в нетрезвом состоянии и допускающим грубость в отношении к персоналу, в размещении в гостинице отказывается независимо от их служебного положения.

5.6 Проживающие в гостинице граждане обязаны:

- в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется по ценам согласно утверждённому Директором прейскуранту;
- своевременно оплачивать свое проживание в гостинице;



СУЗДАЛЬ • ОТЕЛЬ

601293, Россия, Суздаль, ул. Ленина, д. 82  
+7 800 301-35-80 | [booking@azhursuzdal.ru](mailto:booking@azhursuzdal.ru)  
[www.azhursuzdal.ru](http://www.azhursuzdal.ru)

- соблюдать внутренний распорядок, определенный настоящими Правилами, правила пожарной безопасности и правила пользования электроприборами;
- бодрствуя в ночное время (с 23:00 до 06:00), не нарушать покой других, проживающих в гостинице граждан (шумным застольем, громким звучанием радио, телевизора иных приборов или музыкальных инструментов);
- не допускать грубостей к обслуживающему персоналу Гостиницы;
- поддерживать чистоту в номере и в местах общего назначения;
- не засорять канализационную систему, сбрасывая в унитаз махровые салфетки, целлофановые пакеты и другой мусор;
- уходя из номера, закрывать форточки, перекрывать краны холодной и горячей воды, выключать электроприборы и электрический свет, закрывать дверь;
- бережно относиться к гостиничному инвентарю и оборудованию;
- заранее уведомлять администрацию Гостиницы о времени выезда из Гостиницы;
- при выезде из Гостиницы сдавать номер дежурной горничной;
- по истечении оплаченного срока проживания – освободить номер и сдать ключи администратору службы приема и размещения.

#### 5.7 Проживающим в гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в своё отсутствие;
- оставлять посторонних лиц в номере после 23.00;
- передавать посторонним лицам ключ от номера или карточку гостя;
- проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования с администрацией Гостиницы;
- хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50\*50 должны храниться в камере хранения отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей), взрывчатые, токсичные материалы, оружие.

Ценные вещи должны храниться в сейфе;

- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией отеля;
- курить в номерах и на территории Гостиницы, кроме специально обозначенных для этого мест;





СУЗДАЛЬ • ОТЕЛЬ

601293, Россия, Суздаль, ул. Ленина, д. 82  
+7 800 301-35-80 | [booking@azhursuzdal.ru](mailto:booking@azhursuzdal.ru)  
[www.azhursuzdal.ru](http://www.azhursuzdal.ru)

-нарушать покой других гостей, создавая шум;

-распивать и употреблять принесенные с собой спиртные напитки, продукты питания в общественных помещениях отеля (лобби, холлы этажей).

#### 5.8 Обязанности Гостиницы:

- обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг;

- предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере, Службе приема и размещения и на сайте Гостиницы;

- предоставить Гостю «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приёма и размещения Гостиницы.

- своевременно рассматривать требования и жалобы Гостей.

## 6. Правила содержания животных в Гостинице

6.1 Проживание в Гостинице с животным допускается с разрешения администрации при условии соблюдения санитарно-гигиенических правил и ветеринарно-санитарных требований.

6.2 Владельцы животных обязаны принимать меры, обеспечивающие порядок и исключают беспокойство отдыхающих.

6.3 Собаки должны быть в наморднике и на коротком поводке (не более 1 метра).

6.4 Собаки, находящиеся на территории Гостиницы, кроме временно оставленных владельцами на привязи, признаются безнадзорными.

6.5 При бронировании номеров в Гостинице необходимо предупредить администрацию, что Вы приедете с животным.

6.6 Не рекомендуется оставлять животное без присмотра в номере Гостиницы. Если необходимо оставить животное в номере – обязательно повесьте табличку «ПРОШУ НЕ БЕСПОКОИТЬ».

6.7 За пребывание в **АЖУР Отель Суздаль** животного взимается плата 500 рублей в сутки, а также дополнительно оставляется залог в размере 3 000 рублей.

6.8 В случае нанесения материального ущерба (порчи предметов мебели и др.) создается комиссия (представитель инженерной службы, администратор, горничная) для оценивания размера ущерба.



СУЗДАЛЬ • ОТЕЛЬ

601293, Россия, Суздаль, ул. Ленина, д. 82  
+7 800 301-35-80 | [booking@azhursuzdal.ru](mailto:booking@azhursuzdal.ru)  
[www.azhursuzdal.ru](http://www.azhursuzdal.ru)

## 7. Дополнительная информация об условиях проживания

7.1 Гостиница имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Гостиницы.

7.2 В случае отказа Гостя от размещения в день поселения, возврат полной суммы производится, если Гость подошёл к стойке рецепции в течение 30 минут после поселения и не воспользовался номером (Дежурная горничная сразу присваивает номеру статус Чистый-Проинспектированный).

7.3 В случае истечения срока проживания – после 12.00, если проживание не продлено и не оплачено гостем, горничная принимает номер. В случае, если гость оставил вещи в номере и службе приема и размещения не удастся связаться с гостем, администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в Службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в «Комнату забытых вещей».

7.4 Порядок и правила хранения и получения имущества из «Комнаты забытых вещей», утвержден Директором Гостиницы и находится в Службе приема и размещения.

7.5 Гостиница отвечает за сохранность вещей Потребителя/Гостя в соответствии с законодательством Российской Федерации, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

7.6 Администрация Гостиницы не несет ответственность за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в Службе приема и размещения, во время пребывания в Гостинице.

7.7 Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, на момент нахождения в Гостинице, без промедления заявляет об этом администрации Гостиницы в Службу приема и размещения. В противном случае, Гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

7.8 В случае обнаружения забытых вещей Гостиница немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую Гостем в Гостинице вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся в «Комнате забытых вещей» до 1 года.

7.9 Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

7.10 При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».



СУЗДАЛЬ • ОТЕЛЬ

601293, Россия, Суздаль, ул. Ленина, д. 82  
+7 800 301-35-80 | [booking@azhursuzdal.ru](mailto:booking@azhursuzdal.ru)  
[www.azhursuzdal.ru](http://www.azhursuzdal.ru)

7.11 Все споры или разногласия, возникающие из-за или в связи с настоящими Правилами, разрешаются Сторонами путем переговоров.

7.12 В случае невозможности разрешения споров или разногласий путем переговоров, они рассматриваются в Арбитражном суде Владимирской области, в соответствии с действующим законодательством РФ.