

Г Л А З О В

Гостиница и ресторан

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«Гостиница Глазов»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Гостиница Глазов»

В.Г. Шаталова
«01» февраля 2026 года

Правила предоставления гостиничных услуг ООО «Гостиница Глазов»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила (далее по тексту—Правила) разработаны в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утверждёнными Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 года № 1912, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 11.06.2021 года №170-ФЗ и регулируют отношения в области предоставления услуг в ООО «Гостиница Глазов». (далее гостиница).

1.2. Изменения в настоящие Правила вносятся Исполнителем с предварительным уведомлением Потребителей, в том числе через размещение актуальной версии Правил на официальном сайте гостиницы.

1.3. Уровень обслуживания в гостинице соответствует установленным нормам и стандартам, указанным в лицензии и классификационном сертификате.

2. Информация о Гостинице и предоставляемых гостиничных услугах

2.1. Общая информация о Гостинице (далее по тексту – исполнитель или Гостиница): Гостиница является обособленным подразделением Общества с ограниченной ответственностью

2.2. Юридический адрес гостиницы: Российская Федерация, 427622 г. Глазов, ул. Кирова, д. 24, каб. 8

Почтовый адрес гостиницы: Российская Федерация, 427622, г. Глазов, ул. Кирова, д. 24, каб. № 8

Контактная информация:

Телефон: 8 (34141) 3-40-70; 8-919-909-31-99

Адрес электронной почты: info@glazov-hotel.ru

Веб-сайт: <https://glazov-hotel.ru/>

2.3. Режим работы Гостиницы – круглосуточно.

2.4. Установленная оплата проживания – посуточная.

2.5. Категория средства размещения: «четыре звезды»

2.6. Проживающим гостям в Гостинице (далее по тексту - Гость) предоставляются следующие услуги без взимания оплаты:

- Круглосуточная стойка регистрации
- Завтрак шведский стол в ресторане на первом этаже гостиницы в будни с 07:00 до 10:00 часов. В выходные и праздничные дни 08:00 до 11:00 часов.
- Wi-Fi-интернет на всей территории гостиницы
- Ежедневная уборка номера
- Смена постельного белья: на 5 сутки;
- По запросу разогрев еды и напитков;
- Смена использованных полотенец: на 3 сутки;
- Хранение багажа в багажной комнате одни гостиничные сутки;
- Побудка к определенному времени;
- Услуги гладильной комнаты и гладильные принадлежности;
- Вызов скорой помощи;
- Пользование медицинской аптечкой;
- Пользование тренажерным и фитнес-залами;
- Предоставление справочно-информационных услуг;
- Вызов такси;
- Парковка.
- Лаунж гостям, проживающим на девятом этаже.

2.7. В Гостинице предоставляются следующие платные услуги:

- Услуги ресторана и лобби-бара;
- Румсервис (обслуживание в номерах);
- Проведение и обслуживание банкетов в ресторане с 11:00 до 23:00 часов в будние дни и с 11:00 до 01:00 часа в выходные и праздничные дни.
- Аренда конференц-залов, помещений для проведения мероприятий с полным комплектом оборудования и сервиса для переговоров, конференций, семинаров и др.;
- Услуги прачечной в будние дни;
- Распечатка документов;
- Предоставление дополнительных комплектов постельного белья и халатов.

2.8. Заезд и выезд из Гостиницы:

2.8.1. Расчетный час время заезда в Гостинице считается 14:00 часов на дату заезда Гостя.

2.8.2. Расчетный час время выезда в Гостинице является 12:00 часов в день выезда Гостя.

2.9. Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры «Ордены Славы» и лица, приравненные к ним;
- Инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;
- Другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание на предприятиях бытового обслуживания.
- Лицо, имеющее право на внеочередное обслуживание, должно предъявить документ, подтверждающий такое право.

3. Порядок оплаты услуг

3.1. Исполнитель оставляет за собой право изменять открытые тарифы по своему усмотрению. Тарифы на услуги устанавливаются согласно утвержденному прейскуранту, размещенному на сайте: glazov-hotel.ru

3.2. Оплата за предоставленные услуги производится в рублях:

- Банковским переводом;
- Наличными денежными средствами;
- Платежными картами

3.3. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом.

- Временем заезда в гостиницу является **14:00**, расчётный час – **12:00**.

- При заселении гостя до 06:00 взимается оплата за полные сутки, включая завтрак.
- При раннем заезде оплата за номер взимается следующим образом:
 - с 06:00 до 13:59 оплата 50% стоимости суток проживания.
- В случае негарантированного бронирования, ранний заезд с 12:00 при наличии свободных номеров предоставляется комплементарно.
 - Расчет раннего заезда осуществляется без учета завтрака.
 - При позднем выезде оплата взимается в следующем порядке:
 - с 12:00 до 17:59 взимается оплата 50% стоимости суток проживания
 - с 18:00 до 23: 59 оплата составит за полные сутки
 - Расчет позднего выезда осуществляется без учета завтраков.
 - При заезде после 24:00 оплата составит за 1 сутки проживания, включая завтрак.
 - В стоимость номера включен завтрак по системе «шведский стол»
 - При раннем заезде завтрак включается в стоимость проживания по желанию гостя за дополнительную плату.
 - Завтрак проходит в ресторане на 1 этаже гостиницы в будни с 07:00 до 10:00 часов. В выходные и праздничные дни с 08:00 до 11:00 часов.
- Дети в возрасте до 5-и лет без предоставления дополнительного места располагаются в гостинице бесплатно.
 - В случае необходимости дополнительного места для детей до 5-и лет предоставляется детская кровать, стоимостью 2 000 руб. в сутки.
 - Детям с 5-и лет предоставляется отдельное место, и оплата взимается на общих основаниях.
 - Стоимость дополнительного места в номерах – 2 300 руб. в сутки, включая завтрак.
 - Стоимость проживания животного - 2 000 руб. в сутки.

4. Порядок оформления и правила проживания

4.1. Номер в Гостинице предоставляется потребителям при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, 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 – в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время.
- В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных выше настоящих Правил, заселение в средство размещения, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.
- Размещение в гостиницу также может осуществляться при условии предоставления потребителем сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его

личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией либо с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единой портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

- Свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста
- 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.

4.2. 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 им письменного согласия одного из законных представителей, составленного в свободной форме.

4.3. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 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»

4.4. Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания 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 Правительством Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

4.5. При необходимости заселения в номер второго лица, на которого не было сделано бронирование, заселение осуществляется при условии обязательной регистрации с согласия потребителя, проживающего в номере и полной оплаты гостем за второе место. Незарегистрированные лица без предварительного бронирования не имеют права находиться в номере после 00:01 часов. По желанию, данное лицо без предварительного бронирования может купить на сутки номер по тарифу, актуальному на данный день (при наличии свободных номеров) и зарегистрироваться в Гостинице.

4.6. Дети до 5 лет размещаются в одном номере с родителями без дополнительной оплаты, (за исключением групповых заездов, при которых номера предоставляются согласно утвержденному прейскуранту).

4.7. Бронирование номера и дополнительных услуг осуществляется с помощью телефонной и электронной связи, а также путем непосредственного обращения в Службу приема и размещения.

4.8. При бронировании посредством электронной связи, Гость заполняет на сайте <https://glazov-hotel.ru/> надлежащим образом оформленную заявку, которая поступает в отдел службы приёма и размещения (СПиР) гостиницы.

В заявке:

- дата, время заезда и выезда Гостя/Гостей
- категория и количество номеров
- количество проживающих Гостей в номере
- ФИО Гостя/Гостей
- способ оплаты
- перечень дополнительных услуг, бронируемых заранее
- примечания, пожелания, дополнительные комментарии
- контактные данные (телефон, электронная почта)
- реквизиты предприятия (для юридических лиц)

согласно постановлению о политике предоставления персональных данных.

4.9. Подтверждение или отказ в бронировании направляется в адрес Гостя в течение 24 часов с момента получения заявки. В период высокой загрузки Гостиницы, или большой загруженности сотрудников срок обработки заявок на бронирование может быть увеличен.

4.10. Гость может отменить бронирование в случае изменения своих намерений. Аннуляция гарантированного бронирования номера и/или дополнительных услуг без штрафных санкций производится не менее чем за 24 часа до даты заезда (т.е. до 12 часов суток, предыдущих дате, указанной в заявке на бронирование) в письменной форме. В случае несвоевременной аннуляции бронирования гостиница имеет право на компенсацию в размере 100% от стоимости проживания за 1 сутки. Другие условия аннуляции бронирования принимаются в соответствии с заключенными договорами на оказание гостиничных услуг.

4.11. Гость может увеличить или уменьшить объем услуги (например, срок проживания в Гостинице при наличии свободных номеров при предварительном согласовании) либо ее качества (например, бронирование номера другой категории при наличии желаемого номера).

4.12. Существует два основных вида бронирования, в зависимости от которых различается процесс бронирования:

- Негарантированное – не оплаченное заранее. Такое бронирование держится до 23:59 часов предполагаемого дня заезда, после этого времени бронирование будет аннулировано.
- Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором исполнитель ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя, бронирование аннулируется.

4.13. Отсутствие вещей потребителя в номере после расчетного часа является основанием для выписки потребителя из Отеля.

5. Ответственность сторон

5.1. В целях обеспечения порядка на территории и безопасности проживающих в гостинице ведется видеонаблюдение.

5.2. Все потребители, проживающие в Гостинице, имеют одинаковые права и должны соблюдать следующие правила:

- Установленные настоящие правила предоставления гостиничных услуг в гостинице;
- Правила пожарной безопасности, соблюдение санитарных норм и общественного порядка;

5.3. На территории гостиницы не допускается:

- Парковка транспортных средств у входа в гостиницу.
- Провоз оружия (кроме лицензированного) взрывчатых веществ, а также наркотических и психотропных препаратов и их употребление.

5.4. Администрация гостиницы не несет ответственности за сохранность транспортных средств, оставленных на территории парковки, а также за любое причиненное им повреждение или утрату.

5.5. Администрация гостиницы оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, находящимся в нетрезвом состоянии, в состоянии наркотического опьянения или под воздействием психотропных препаратов, а также угрожающим безопасности персонала и гостей. Гостиница оставляет за собой право отказать в размещении лицам при выявлении ранее зарегистрированных случаев порчи имущества. Администрация вправе отказать в размещении лицам без объяснения причин.

К лицам, нарушающим общественный порядок могут быть применены меры, предусмотренные законодательством РФ.

5.6. С целью обеспечения порядка и безопасности проживающих в гостинице не разрешается:

- Передавать электронный ключ – карту от номера посторонним лицам;
- Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
- Нарушать покой проживающих в гостинице гостей после 23.00 часов;
- Нарушать санитарные нормы и требования в гостиничном номере;
- Выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон гостиницы;
- Выносить белье, полотенца и инвентарь из номера;

5.7. В целях соблюдения пожарной безопасности гостям, проживающим в Гостинице, запрещается:

- Пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренными оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.;
- Хранить и приносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества;
- Уходя из номера, оставлять включенными электроприборы;
- Накрывать включенные торшеры и настольные лампы;
- Курение любых видов табачных изделий, в том числе электронных сигарет, а также IQOS в коридорах, холлах, на этажах, на балконах, а также в номерах;

5.8. Гость обязан:

Соблюдать установленный в гостинице порядок, чистоту, правила пожарной безопасности, возмещать ущерб, в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим прейскурантом, а также нести ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима.

5.9. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации. Для удобства потребителей и сохранности личных вещей в пользование предоставляется сейф в определённые категории номеров. За

утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не помещенных в сейф, Гостиница не несет ответственности в соответствии со ст. 925 ГК РФ. После выезда из Гостиницы, в случае необходимости, потребитель может воспользоваться услугами Багажной комнаты.

5.10. В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера потребитель обязан немедленно сообщить об этом на стойку регистрации для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

5.11. Все вещи, забытые в номере, передаются по акту на хранение в соответствии с действующими правилами исполнителя. Исполнитель предпринимает все возможные меры для возврата их владельцам. Невостребованные владельцами забытые вещи по истечении 3 месяцев утилизируются в соответствии с установленными правилами исполнителя, ценные вещи – по истечении года.

5.12. На территории лобби запрещено употребление спиртных напитков, продуктов питания, а также разогрев еды и напитков, на территории ресторана отеля запрещено употребление спиртных напитков, продуктов питания, принесенных с собой.

5.13. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате неосторожности потребителя, не подлежит возмещению исполнителем.

5.14. Лаунж является пространством общественного пользования для гостей, проживающих на девятом этаже.

5.15. В службе приема и размещения находится Книга отзывов, доступная для всех потребителей. Все заявления, оставленные потребителями в Книге отзывов, рассматриваются исполнителем.

6. Правила проживания гостей с животными.

В гостинице установлен ниже следующий порядок проживанияGuestов с животными.

Общие условия:

6.1. В Гостинице совместно с Guestом могут проживать комнатные животные: кошки или собаки декоративных пород весом до 6 кг. (далее – животные), а также служебные собаки и собаки-проводники (далее по тексту при совместном упоминании – животное, питомец). Собаки декоративных пород могут проживать в номере гостиницы совместно с Guestом только с согласия администрации гостиницы. Без согласия администрации проживание гостя возможно только со служебной собакой при предъявлении документа, подтверждающего, что гость, сопровождающий служебную собаку, является сотрудником кинологической службы федерального органа исполнительной власти, и документа, подтверждающего специальное обучение служебной собаки, а также с собакой-проводником при предъявлении документа, подтверждающего инвалидность лишенного зрения Guestа, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника.

6.2. Размещение с животным разрешается при наличии международного ветеринарного паспорта (форма паспорта и требования к его оформлению установлены Едиными ветеринарными (ветеринарно- санитарными) требованиями, предъявляемыми к товарам, подлежащим ветеринарному контролю (надзору), утвержденными Решением Комиссии таможенного союза от 18 июня 2010 г. № 317), который содержит данные о самом животном и о его владельце, а также сведения о проведении необходимых вакцинаций и о

сделанных прививках, при этом дата прививки от бешенства должна быть не менее 30 дней и не более 12 месяцев до заезда.

6.3. Владелец животного должен в обязательном порядке заблаговременно перед бронированием известить администрацию Гостиницы о своем намерении проживать с питомцем. При этом Гость обязан сообщить сведения о животном (породу, возраст, размер, вес и иные особые характеристики) и выяснить, не существует ли на данный момент каких-либо особых условий/ограничений по его размещению.

6.4. Стоимость проживания животного – 2000 рублей в сутки.

6.5. Обязательства владельца животного перед Гостиницей:

1. Гость обязан иметь при себе специальный контейнер (клетку) для животного и специальный коврик для его сна.
2. Для кормления животного Гость обязан привезти с собой специальную посуду.
3. Для справления естественных надобностей животного, не требующих его выгула, Гость обязан привести с собой специальный лоток или иные специальные подстилки.
4. Гость обязан выгуливать собак только в наморднике, ошейнике и на поводке.
5. Для проведения ежедневной уборки и/или мелкого ремонта в номере Гость обязан обеспечить отсутствие животного на время оказания услуг или выполнения работ и вывесить на входную дверь соответствующую информационную табличку. В случае отсутствия таблички, указанные услуги и работы осуществляться не будут.
6. Оставляя животное в номере без присмотра, Гость обязан поместить его в специальный контейнер (клетку), о чем уведомить персонал Гостиницы.

6.6. Ограничения, накладываемые Гостиницей на Гостя, проживающего с животным:

1. Запрещается выгуливать животное на прилегающих к зданию(ям) Гостиницы спортивных объектах, детских площадках и на газонах.
2. Запрещается кормить и поить животное из посуды, принадлежащей Гостинице, не предназначенной для животного.
3. Запрещается мыть животное в душевой кабине или ванной номера, использовать по отношению к животному полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Гостинице. Принадлежности выдаются по запросу за дополнительную плату.
4. Запрещается вычесывать, стричь (брить и выщипывать) шерсть, а также стричь когти животных в номере.
5. Запрещается оставлять животное в номере без присмотра вне специального контейнера (клетки).
6. Запрещается посещение с животным пунктов общественного питания и общественных зон, предназначенных для отдыха, занятий спортом, детских игровых зон и аналогичных специализированных мест общего пользования.

6.7. Ответственность Гостя:

1. Всю ответственность, связанную с обеспечением надлежащего содержания животного в номерном фонде в период проживания в Гостинице, владелец питомца полностью берет на себя.
2. Владелец питомца несёт все расходы, связанные с порчей и/или уничтожением животным имущества Гостиницы. В случае причинения ущерба животным Гостинице, Гость обязан возместить убытки в полном объёме, путем внесения дополнительных денежных средств в размере, необходимом для покрытия убытков.

3. Все риски, связанные с поведением питомца в период его нахождения в Гостинице, которое может повлечь за собой причинение животным ущерба имуществу третьих лиц из числа Гостей и/или сотрудников Гостиницы, а также причинение вреда здоровью последних, также несет владелец животного.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ, что бронированием или оплатой услуг проживания Вы соглашаетесь с настоящими правилами.

Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Администрацией гостиницы.

Приятного Вам времяпровождения!

Мы всегда Вам рады!