

**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](mailto:info@glazov-hotel.ru)

Веб-сайт: [www.glazov-hotel.ru](http://www.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](http://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 [www.glazov-hotel.ru](http://www.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 проживания Гостей с животными.

### **Общие условия:**

**6.1.** В Гостинице совместно с Гостем 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 Гостем 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 Гостя, 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 числаGuests 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!