



УТВЕРЖДАЮ
Арендатор отеля «Альфа»

ИП Кошурникова О.А

29 ноября 2025 года

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ОТЕЛЬ «АЛЬФА»

Настоящие правила (в дальнейшем именуемые «Правила») разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и другими нормативно-правовыми актами, действующими на территории Российской Федерации, регулирующими правоотношения в области предоставления гостиничных услуг.

- **Классификация:** категория 4*, действует до 28.11.2028
- **Объект в реестре ФСА:** номер в реестре С432025004781, действует до 07.08.2028

В соответствии с Гражданским кодексом РФ, постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» п. 20. В гостинице с номерным фондом не более 50 номеров исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

Заезд и выезд в/из Отеля:

- Расчетный час (время заезда) - 14:00 часов на дату заезда Гостя.
- Расчетный час (время выезда) - 12:00 часов в день выезда Гостя.
- Согласно постановлению №1853 от 18.11.2020 г. в отеле «Альфа» установлено время заезда (14:00) и время выезда (12:00), при проживании менее суток плата взимается за целые сутки независимо от фактического времени пребывания в гостинице.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие правила (далее, «Правила») разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992, Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853, и иными нормами действующего законодательства РФ. Настоящие Правила обязательны к соблюдению всеми Гостями Отеля.

1.1. Термины:

ОТЕЛЬ означает, арендатора в лице индивидуального предпринимателя – Кошурниковой Ольги Артуровны, (ИНН 434580094864, ОГРНИП 324110000005610, телефон 8 (833) 225-20-00, расположенный по адресу, указанному ниже и прилегающие к ним территории:

- **отель «Альфа» 4*** («Альфа», категория 4 звезды), расположенный по адресу: 610033, г. Киров, ул. Московская, д. 129 а

Гостиничные услуги - перечень услуг, оказываемых Отелем Гостю в соответствии с настоящими Правилами и действующим законодательством РФ.

Гость - лицо, пользующееся или намеревающееся воспользоваться Гостиничными услугами и/или иными услугами, предоставляемыми Отелем, а также любой другой посетитель Отеля.

Регистрационная карта Гостя - документ, подтверждающий заключение между Гостем и Отелем договора оказания Гостиничных услуг.

Сайт Отеля: <https://alphakirov.ru/>

1.2. Режим работы Отеля - ежедневно и круглосуточно.

1.3. Время, указанное в Правилах, является Московским.

1.4. В целях обеспечения безопасности в Отеле ведется видеонаблюдение.

2. УСЛУГИ ОТЕЛЯ

2.1. Перечень Гостиничных услуг, оказываемых Гостям, проживающим в отеле, без взимания дополнительной платы:

- побудка к определенному времени;
- ежедневная уборка номера;
- вызов скорой помощи и других спецслужб;
- предоставление питьевой воды;
- предоставление швейного набора, утюга, гладильной доски по запросу;
- предоставление справочно-информационных услуг;
- вызов такси (оплата поездки на такси осуществляется Гостем самостоятельно);

Отель вправе оказывать Гостям также иные услуги без взимания дополнительной платы, не указанные в настоящем перечне. Информация о таких услугах и условиях их оказания доводится до сведения Гостей на сайтах Отеля в сети интернет, а также иными обязательными способами, предусмотренными действующим законодательством.

2.2. Перечень Гостиничных услуг, оказываемых Гостям, проживающим в отеле, на платной основе согласно действующему Прейскуранту:

- услуги ресторанной службы;
- предоставление дополнительных комплектов посуды и столовых приборов помимо находящихся в номере;
- предоставление разрешения на фотосессию на территории Отеля;
- стирка, глажение, химчистка;
- продажа сувенирной продукции.

Отель вправе оказывать также иные платные услуги Гостям. Информация о таких услугах и условиях их оказания доводится до сведения Гостей на сайтах Отеля в сети интернет, а также иными обязательными способами, предусмотренными действующим законодательством.

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

3.1. Бронирование номера, а также дополнительных услуг осуществляется лично, по телефону, а также на сайтах Отеля или путем направления заявки на адрес электронной почты reception@alphakirov.ru либо через сервисы бронирования, с которыми у Отеля заключен договор.

В заявке должны быть указаны:

- дата и время заезда и выезда Гостя / Гостей
- категория и количество номеров
- количество проживающих в номере Гостей
- тип размещения в номере
- перечень дополнительных услуг
- дополнительные комментарии
- контактные данные (телефон, электронная почта)
- реквизиты компании (для юридических лиц)

3.2. Отель направляет Гостю подтверждение или отказ в бронировании в течение 24 часов с момента получения заявки. В период высокой загрузки Отеля срок обработки заявок может быть увеличен до 72 часов.

3.3. В Отеле предусмотрены два вида бронирования:

Негарантированное бронирование. Данный вид бронирования не оплачивается заранее, и означает, что размещение производится на общих основаниях при наличии свободных номеров.

Гарантированное бронирование. Данный вид бронирования оплачивается в размере стоимости первых суток или 100% предоплаты (если другое не предусмотрено договором) после подтверждения бронирования Отелем. Гарантированное бронирование означает резервирование права на получение гостиничных услуг в соответствии с подтвержденным перечнем, а также возможность заселиться после 14:00 часов дня заезда, но до 12:00 часов дня, следующего за днем заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с компании взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается. Данное бронирование аннулируется в полном объеме, если от Гостя не поступает повторная информация о подтверждении бронирования. При аннулировании гарантированного бронирования более чем за 24 часа до заезда (14:00 часов суток до наступления даты, указанной в заявке на бронирование), предоплата возвращается за вычетом фактически понесенных Отелем расходов, если иное не предусмотрено договором между Гостем/Компанией и Отелем.

3.4. Подтвержденное бронирование является гарантированным если:

- стоимость номера за полные сутки оплачена Гостем или компанией до даты заезда в наличной денежной форме, с применением банковской карты или по безналичному расчету.

3.5. В период высокого сезона Отель применяет только систему гарантированного бронирования.

3.6. При бронировании Гость выбирает категорию номера. Выбор конкретного номера соответствующей категории, учитывая пожелания Гостя, остается за Отелем.

4. ЗАЕЗД И ВЫЕЗД ГОСТЕЙ

4.1. Заезд и выезд в/из Отеля:

- Расчетный час (время заезда) - 14:00 часов на дату заезда Гостя.
- Расчетный час (время выезда) - 12:00 часов в день выезда Гостя.

4.2. Если Гость хочет забронировать ранний заезд, ему необходимо оплатить данную услугу на следующих условиях, если иное не предусмотрено договором:

- при бронировании раннего заезда для номера категории «Стандарт» - с 00:00 до 08:00 – стоимость суток.

С 08:00 до 14:00 – 50% стоимости суток.

- при бронировании раннего заезда для номеров выше категории «Стандарт» - с 00:00 до 14:00 – стоимость суток.

4.3. По желанию Гостя и наличию свободных номеров возможен поздний выезд из Отеля, т.е. после расчетного часа окончания обслуживания, за дополнительную оплату. Если иное не предусмотрено условиями договора, стоимость при позднем выезде из Отеля составляет:

- с 12:00 до 17:00 для номера категории «Стандарт» – 50% стоимости суток.

- с 17:00 до 00:00 для номера категории «Стандарт» часов следующих суток - 100% стоимость суток

- с 12:00 до 00:00 для номеров выше категории «Стандарт» - 100% стоимость суток

4.4. Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют следующие категории граждан при условии предоставления подтверждающих документов:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры «Ордена 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 РФ, предоставлено право на внеочередное обслуживание.

5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

5.1. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления потребителем 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;
- 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 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;

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

документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления оригинала согласия законных представителей (одного из них).

В случае наличия противоречий в предоставленных законными представителями, опекунами, попечителями и сопровождающими лицами при заселении несовершеннолетних граждан документах, Отель в целях проверки полномочий указанных лиц, а также в целях недопущения нарушения прав и законных интересов несовершеннолетних граждан вправе предложить указанным Гостям предоставить Отелю дополнительные документы, устраняющие выявленные противоречия.

Кроме того, в целях проверки полномочий лица, выдавшего согласие на заселение несовершеннолетнего гражданина в гостиницу, а также недопущения нарушения прав и законных интересов несовершеннолетних граждан, заселение которых осуществляется в отсутствие находящихся с ними вместе законных представителей, Отель может предложить предоставить согласие законных представителей (одного из них) на заселение в Отель несовершеннолетних граждан, содержащее указанную ниже информацию, а также копии документов ее подтверждающих:

- ФИО, дату рождения, паспортные данные законного представителя несовершеннолетнего, выдавшего согласие на заселение несовершеннолетнего в Отель;
- ФИО, дату рождения, данные свидетельства о рождении или паспортные данные несовершеннолетнего лица;
- реквизиты документа, подтверждающего статус законного представителя несовершеннолетнего (родителя/опекуна/попечителя);
- ФИО, дату рождения, паспортные данные лица, сопровождающего несовершеннолетнего;
- номера мобильных или иных контактных телефонов законных представителей (одного из них) и лица, сопровождающего несовершеннолетнего, по которым может осуществляться связь в экстренных ситуациях;
- адреса места жительства законных представителей (одного из них) и сопровождающих лиц;
- дату выдачи и срок действия согласия;
- наименование гостиницы;

В случае невозможности устранить выявленные противоречия, а также в случае непредоставления согласия, содержащего вышеуказанную информацию, и копий документов ее подтверждающих, при наличии при этом у лица, непосредственно осуществляющего заселение несовершеннолетнего, обоснованных сомнений в достоверности предоставленного согласия или полномочиях лица, выдавшего согласие, Отель вправе в целях защиты прав несовершеннолетнего отказать в предоставлении гостиничных услуг, а также сообщить о сложившейся ситуации в правоохранительные органы.

5.2. Родители или иные законные представители в полном объеме несут ответственность за действия лиц, младше 18 лет в период их нахождения в Отеле, в том числе за потенциальный вред, причиненный Отелю, его имуществу, сотрудникам, другим Гостям.

5.3. Нахождение несовершеннолетних в возрасте до 16 лет без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих) или лиц, осуществляющих мероприятия с участием несовершеннолетних в ночное время в общественных местах (ресторанах, барах и т.п.) посещение которых для несовершеннолетних ограничено, не допускается. Под ночным временем понимается время с 22.00 до 06.00 часов.
5.4. Иностранным гражданам и лицам без гражданства помимо документов, удостоверяющих личность необходимо предъявить документы, предусмотренные законодательством РФ: • миграционную карту; • виза / вид на жительство / разрешение на временное пребывание; • иные документы в соответствии с действующим законодательством РФ.
5.5. Оформление проживанияGuestов в Отеле производится в соответствии с нормами действующего законодательства РФ. В целях оказания гостиничных услуг и в целях исполнения требований законодательства РФ, Отель вправе передавать персональные данные Гостя в уполномоченные государственные органы.

6. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

6.1. Все расчеты в Отеле производятся в рублях РФ. Оплата производится за наличный или безналичный расчет (банковским переводом или банковской картой Гостя). В случае оплаты в безналичной форме, цены не включают банковскую комиссию. Оказание гостиничных услуг осуществляется на условиях предварительной оплаты, если иное не установлено соглашением сторон.

6.2. В случае отказа Гостем от оплаты номера Отель вправе отказать в размещении или прекратить оказание услуг.

6.3. Основанием для выдачи электронной карты-ключа от номера является оплата номера (если иное не установлено соглашением сторон), а также заполненная Регистрационная карта с подписью Гостя. В случае утраты/повреждения карты-ключа, либо необходимости выдачи дополнительной карты-ключа новая карта-ключ изготавливается по личному заявлению Гостя, подписавшего регистрационную карту, и в его присутствии.

6.4. Отель обеспечивает возможность проживания Гостя в Отеле только в оплаченный период, после окончания которого по желанию Гостя проживание может быть продлено при наличии свободных мест и информировании Отеля о желании продлить номер минимум за сутки и оплате по действующему тарифу.

6.5. Если Гость не освободил номер по истечении оплаченного срока проживания в Отеле, при отсутствии Гостя по месту размещения, если проживание не продлено и не оплачено в срок, Отель вправе создать комиссию, сформировать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя и освободить номер.

6.6. Дополнительные услуги оплачиваются согласно действующему в Отеле прейскуранту.

6.7. В случае выезда из Отеля без оплаты дополнительных услуг и/или за поздний выезд, а также при выявлении случаев причинения ущерба Гостем (или приглашенными им в свой номер лицами) Отелю и/или имуществу Отеля, Отель вправе выставить счет для оплаты Гостю в счет возмещения реального ущерба.

6.8. Переселение Гостя в другой номер из номера, в котором он уже разместился, осуществляется только по объективным причинам, определяемым сотрудниками Отеля по своему усмотрению исходя из текущей ситуации (залив номера, неисправность оборудования, находящегося в номере, и другие подобные ситуации).

6.9. Все цены, предложения и условия продажи могут быть изменены, ограничены по времени и наличию мест, минимальным или максимальным сроком пребывания, факторами выходных и праздничных дней.

6.10. Стоимость питания, завтрак «шведский стол» оплачивается дополнительно, если иное не установлено в договоре.

7. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

7.1 С целью обеспечения порядка, сохранности имущества и безопасности Гостей, в Отеле **запрещается:**

- курить, использовать кальяны, употреблять никотиносодержащую продукцию (пищевую никотисодержащую продукцию, никотинсодержащую жидкость, а также жидкость без содержания никотина или с его минимальным содержанием менее 0,1 мг/мл, предназначенную для использования в устройствах для потребления никотинсодержащей продукции, включая в электронные системы доставки никотина) в том числе с использованием электронных и иных приборов, на территории Отеля, в том числе в номерах, в ресторане, баре, конференц-зале, в коридорах и иных общественных местах Отеля, не предназначенных для курения. При этом за нарушение требований о запрете курения, использовании кальянов и употреблении никотинсодержащей продукции на территории Отеля, Отель вправе взыскать с нарушителя причиненный данным нарушением реальный ущерб в размере стоимости удаления запаха согласно действующему Прейскуранту.
- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
- передавать карту-ключ от номера другим лицам;
- хранить оружие, боеприпасы и взрывчатые вещества, а также прочие запрещенные предметы и вещества;
- аморальное и антиобщественное поведение, в том числе насилие, оскорбление, чрезмерное употребление спиртных напитков, хулиганство (в том числе нахождение в общественных зонах Отеля, включая ресторан, бар, в банных/домашних халатах, в одежде для плавания, в нижнем белье, обнаженными, босиком и т.д.);
- загрязнять Отель и прилегающую территорию;
- употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в общественных зонах Отеля, в ресторане, баре, включая территорию ресепшн (за исключением употребления детского питания детьми по предварительному согласованию с Отелем);
- выносить из бара, ресторана Отеля посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Отелем;
- передвигать или выносить из номера или общественных мест Отеля мебель, постельные и душевые принадлежности, электроприборы и т.д.;
- хранить в номере громоздкие вещи (коробки размером более 50*50 см);

• использовать для передвижения на территории Отеля роликовые коньки, самокаты, велосипеды, иные средства индивидуальной мобильности, а также использовать спортивный инвентарь;
• использовать пиротехническую продукцию;
• совершать иные действия, противоречащие правилам общепринятого подведения в общественных местах;
• находиться в подсобных, служебных и вспомогательных помещениях, предназначенных для работников Отеля.
7.2 При нахождении в Отеле Гость обязан:
• соблюдать настоящие Правила; • соблюдать правила пожарной безопасности, установленные законодательством РФ; • бережно относиться к имуществу Отеля и возмещать реальный ущерб в случае повреждения имущества Отеля согласно действующему прейскуранту Отеля; • возмещать ущерб, причиненный третьим лицам; • своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги Отеля, а также освободить номер по истечении оплаченного срока размещения в Отеле; • соблюдать установленный порядок проживания; • соблюдать тишину с 22:00 до 8:00; • незамедлительно сообщить Отелю при обнаружении пропажи личных вещей из номера, карты-ключа, а также при обнаружении вещей, оставленных без присмотра; • нести ответственность за действия приглашенных Гостем в Отель лиц, в том числе возмещать реальный ущерб, причиненный Отелю, его имуществу, а также ущерб, причиненный сотрудникам, другим Гостям и третьим лицам. Посещение проживающих Гостей разрешено до 22:00, после чего проживающему Гостю необходимо оформить проживание в Отеле приглашенных им лиц. • в случае использования услуг сторонних сервисов доставки встречать курьеров (доставщиков) у входа в Отель рядом со стойкой регистрации Гостей (курьеры (доставщики) на территорию номерного фонда не допускаются);
7.3 Отель вправе отказать в обслуживании гражданам, совершающим антиобщественные или хулиганские действия, в том числе находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность. Кроме того в целях соблюдения общественного порядка Гостям в банных или домашних халатах, в одежде для плавания, нижнем белье или обнаженным может быть отказано в обслуживании в общественных зонах Отеля, в том числе в ресторане.
7.4 Контроль за соблюдением Гостями общественного порядка и настоящих Правил осуществляется сотрудниками Отеля. В случае нарушения Гостем общественного порядка, сотрудники Отеля вправе

вызвать полицию для решения вопроса о привлечении Гостя к ответственности, предусмотренной законодательством РФ.

7.5 Музыкальные и иные шумные мероприятия разрешены только по предварительному согласованию с Отелем в строго отведенных для этого местах в период с 10:00 до 22:00 часов. Все ночные музыкальные и иные шумные мероприятия должны проводиться в закрытых помещениях с соблюдением допустимого уровня шума.

7.6 Отель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также иных признаках угрозы чрезвычайной ситуации, включая непрерывное наличие таблички «Не беспокоить» более 2-х дней подряд, а также в случае нарушения Гостем правил общественного порядка или настоящих Правил.

7.7 Ценные вещи Гостям необходимо хранить в сейфе. Отель не несет ответственность за ценные вещи Гостей.

7.8 Фотосессии в Отеле могут проводиться только после получения предварительного согласия Отеля и при условии внесения оплаты согласно Прейскуранту. Гости при осуществлении видео и фотосъемок на территории Отеля должны обеспечивать соблюдение прав других Гостей, находящихся в Отеле, не причинять беспокойство другим Гостям, не загромождать проходы и не мешать деятельности работников Отеля.

7.9 Отель не осуществляет приготовление и подогрев любых продуктов питания и напитков, принесенных с собой Гостями, а также не принимает от Гостей на хранение продукты питания.

7.10 Гостям запрещается ведение на территории Отеля любой коммерческой и предпринимательской деятельности без предварительного письменного согласования с Отелем и/или без заключения соответствующих договоров с Отелем.

7.11 В случае нарушения Гостем настоящих Правил Отель вправе приостановить или прекратить оказание услуг Гостю.

8. ХРАНЕНИЕ ВЕЩЕЙ

8.1. Хранение найденных вещей может осуществляться в следующем порядке:

- 1) личные неценные вещи: непродовольственные товары, изделия медицинского назначения и иные вещи - хранятся в течение 3 месяцев с момента обнаружения;

Найденные и не востребовавшие личные вещи, по истечении установленных сроков хранения подлежат утилизации.

- 2) ценные вещи: денежные средства, банковские карты, ювелирные украшения, телефоны, персональные компьютеры (и аналогичные товары), прочая техника, документы, ключи - хранятся в течение 6 месяцев ценные вещи с момента обнаружения.

Найденные и не востребовавшие ценные вещи, по истечении установленных сроков хранения подлежат сдаче в полицию.

- 3) Продукты питания и напитки хранению не подлежат, и утилизируются после уборки номера.

При этом, в отношении найденных вещей может быть принято решение об их досрочной утилизации, если обстоятельства обнаружения таких вещей либо состояние самих вещей влияют или могут повлиять на:

- безопасность жизни и здоровья населения;
- соблюдение санитарно-эпидемиологических требований;
- защиту окружающей среды;
- безопасность и целостность объектов недвижимого имущества;
- выполнение ИП «Кошурникова О.А» требований действующего законодательства;
- выполнение ИП «Кошурникова О.А» своих обязательств как средства размещения.

