



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «ЮНИТ-Р»
Галкин К.Д./_____
Приказ № 4-ОД от 01.03.2026г.

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ
в ЗАГОРОДНОМ ОТЕЛЕ «ВОЛГА»**

Адрес юридический (он же фактический):

**606400, Нижегородская область, М.О. БАЛАХНИНСКИЙ,
Г. БАЛАХНА, МКР. ЗАЛЕСЬЕ, СТР. 1, ПОМЕЩ. 1**

2026г.

Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в загородном отеле «Волга» 3* (далее – Отель) и пользования гостиничными услугами, предоставляемыми Обществом с ограниченной ответственностью «ЮНИТ-Р» (далее – Общество) разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ № 1912 от 27.11.2025г. (далее – Постановление).

1. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1 Режим работы Отеля – круглосуточный.

Время заезда в Отель – 16:30, время выезда (расчетный час) – 14:00.

Заселение в Отель осуществляется при условии предъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность, и внесения 100% оплаты за заявленный (без предварительного бронирования) или забронированный период проживания в Отеле.

1.1.1. Заселение в Отель Гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении им документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;

г) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

д) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время.

В случае отсутствия у Гостя документов, указанных в подпунктах «а» - «д», заселение осуществляется при предъявлении российского национального водительского удостоверения. В случае поступления из информационной системы МВД РФ сведений о несоответствии предоставленного Гостем водительского удостоверения сведениям о документе, удостоверяющем личность гражданина Российской Федерации, содержащимся в указанной системе, Отель вправе отказать в оказании услуг с наступлением для Гостя последствий, связанных с привлечением к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации в случае представления недействительных (поддельных) документов, удостоверяющих его личность, и (или) сообщения о себе заведомо ложных сведений.

1.1.2. Заселение в Отель несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность и указанных в пункте 1.1.1 Правил, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в Отель (далее – согласие).

1.1.3. Заселение в Отель несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность и указанных в пункте 1.1.1 Правил, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия.

1.1.4. Заселение в Отель Гостя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления им документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

а) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

б) документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

в) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

г) вида на жительство лица без гражданства;

д) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

1.1.5. Заселение в Отель иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 1.1.4 Правил документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

1.2. Отелю осуществляет регистрацию и снятие с регистрации Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от № 713 от 17.07.1995г.

1.3. Отель осуществляет постановку Гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Отелю и снятие их с учета по месту пребывания в соответствии с Федеральным законом № 109-ФЗ от 18.07.2006г. «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» и Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ № 9 от 15.01.2007г.

С этой целью Отель запрашивает при заселении, а Гость обязан предоставить также:

- миграционную карту (за исключением случаев освобождения иностранного гражданина от обязанности по заполнению миграционной карты в соответствии с международным договором Российской Федерации, а также случая получения лицом без гражданства временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации) и (или) вид на жительство, либо разрешение на временное проживание, либо разрешение на временное проживание в целях получения образования (для постоянно либо временно проживающего в Российской Федерации иностранного гражданина);

- визу, в т.ч. электронную (распечатанную на бумаге или в виде электронного файла), за исключением случаев пребывания иностранных граждан в Российскую Федерацию в порядке, не требующем получения визы.

1.4. В целях исполнения требований Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.2002г. «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», Отель осуществляет проверку сведений об иностранном гражданине в реестре контролируемых лиц на официальном сайте оператора реестра контролируемых лиц в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». В случае установления Отелем факта нахождения иностранного гражданина в реестре контролируемых лиц, Отель оставляет за собой право на отказ от предоставления гостиничных услуг.

1.5. При заселении Гостей в Отель, Гость заполняет / подписывает предоставленную Отелем регистрационную карту Гостя, на основании которой Отель осуществляет выдачу Гостю ключа (ключ-карты) от номера.

1.6. Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Отелю размещаются:

- герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена славы;
- участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды первой и второй групп и лица, сопровождающие их.

2. БРОНИРОВАНИЕ И ОПЛАТА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

2.1 Бронирование номера в Отелю осуществляется путем направления заявки в Отель посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Гостя. Также бронирование может осуществляться через сайты-агрегаторы.

2.2 Отель вправе отказать в бронировании, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.3 Отель применяет бронирование, предусматривающее ожидание Гостя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда Гостя Отель аннулирует бронирование с учетом п. 2.5 Правил.

2.4 При предварительно оплаченном бронировании осуществляется 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде в Отель неоплаченного периода

проживания либо оплата всего периода проживания. Неиспользованные сутки оплате не подлежат и денежные средства за них не возвращаются.

2.5 В случае, если Гость своевременно (до дня заезда) уведомил Отель об отказе от бронирования, Отель возвращает Гостю внесенную плату в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от бронирования (т.е. отказ в день заезда), опоздания (заезд в Отель позднее установленного времени заезда) или незаезда Гостя с него взимается плата за номер в размере стоимости одних суток проживания.

2.6 Оплата услуг, предоставляемых Отелем, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным Генеральным директором Общества, одним из следующих способов:

- внесение денежных средств в кассу Отеля;
- оплата банковской картой;
- перечисление денежных средств на расчетный счет Общества.

2.7 В Отеле установлена посуточная оплата проживания: плата за проживание рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом). Минимальный срок проживания в Отеле составляет 1 (Одни) сутки.

2.8 Плата за ранний заезд (заезд ранее 16:30):

а) при заселении Гостя до времени заезда (заселение с 02:00 до 16:30) с Гостя взимается дополнительная плата в размере 50% стоимости номера в сутки, за исключением подпункта «б» настоящего пункта, далее оплата взимается в соответствии с расчетным часом;

б) если период со времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов (заселение с 00:00 до 02:00 текущих суток), с Гостя взимается дополнительная плата в размере 100% стоимости номера в сутки, далее оплата взимается в соответствии с расчетным часом.

Возможность предоставления услуги раннего заезда подтверждается Отелем.

При заезде с 16:30 до 23:59 с Гостя взимается плата в размере 100% стоимости номера в сутки и выезд осуществляется в 14:00 следующих суток.

При необходимости позднего заезда (после 18:00) Гость обязан предоставить гарантию бронирования в виде 100% предоплаты за первые сутки проживания. Гарантия может быть предоставлена одним из следующих способов:

- внесение Отелю депозита (наличным или безналичным путем);
- предоставление Отелю информации о своей банковской карте.

2.9 Плата за поздний выезд (выезд после 14:00):

а) при продлении проживания до 16:00 – плата не взимается, 2 часа дополнительного пребывания с 14:00 до 16:00 часов текущих суток включается в цену номера;

б) при продлении проживания до 18:00 – взимается оплата в размере 50% стоимости номера в сутки;

в) при продлении проживания после 18:00 текущих суток – взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки.

При необходимости продления периода проживания в Отеле, Гость может заблаговременно обратиться в Службу гостевого сервиса. При наличии свободных номеров в Отеле период проживания может быть продлен по тарифу, действующему на момент обращения Гостя. При продлении периода проживания в Отеле Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период с учетом подпунктов «а» - «в» настоящего пункта.

2.10 Размещение и питание детей:

а) дети в возрасте с 0 до 4 лет включительно размещаются вместе с родителями бесплатно без предоставления дополнительного места. Завтрак, обед, ужин, включенный в тариф взрослого, предоставляется бесплатно. Детская кроватка (при наличии таковой в Отеле) предоставляется бесплатно.

б) дети в возрасте с 5 лет размещаются на условиях оплаты полной стоимости услуг.

в) организация дополнительного спального места тарифицируется согласно прейскуранту, утвержденному Генеральным директором Общества.

2.11 Отель предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- пользование тонометром;
- пользование беспроводной сетью WI-FI;
- телевидение (просмотр каналов без подключения дополнительных опций);

- осуществление местных городских телефонных звонков из номера;
 - предоставление утюга, гладильной доски и (или) гладильной комнаты.
- 2.12 Смена постельного белья осуществляется 1 раз в 3 дня (для гостиниц 3*) , смена полотенец - 1 раз в 2 дня (по просьбе Гостя – ежедневно без взимания дополнительной платы). Уборка номера осуществляется ежедневно, если нет иных пожеланий со стороны Гостя.
- 2.13 Дополнительные услуги, а также дополнительное место в номере выбранной категории, предоставляются Гостям за отдельную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденном Генеральным директором Общества. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг находится на стойке приема и размещения Гостей.
- 2.14 При выезде из Отеля Гость осуществляет окончательный расчет за оказанные Отелем услуги, включая дополнительные услуги, и сдает ключ (ключ-карту) от номера в Службу гостевого сервиса.

3. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ:

- соблюдать настоящие Правила;
- в целях обеспечения сохранности хранить ценные вещи в сейфе;
- соблюдать чистоту и порядок на территории Отеля;
- соблюдать тишину в номере, не беспокоить других Гостей, проживающих в Отеле, не нарушать общественный порядок в Отеле;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Отелем услуги. В случае несвоевременной оплаты Гостем услуг, Отель в праве прекратить их оказание до момента полного погашения задолженности;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется на основании «Прейскуранта цен за порчу имущества», утвержденного Генеральным директором Общества. В случае утраты или повреждения имущества Отеля по вине Гостя, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители);
- покидая номер закрывать водопроводные краны, окна, выключать свет и электроприборы;
- соблюдать запрет курения табака, потребления никотинсодержащей продукции или использования кальянов на территории Отеля в соответствии с Федеральным законом «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции»;
- при выезде из Отеля осуществить полный расчет за предоставленные Отелем услуги;
- по истечении оплаченного срока проживания – освободить номер и сдать ключ (ключ-карту) в Службу гостевого сервиса.

4. В ОТЕЛЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- передавать посторонним лицам ключ (ключ-карту) от номера;
- проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования с Администрацией Отеля;
- хранить в номере взрывчатые, токсичные материалы, громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50х50 см должны храниться в камере хранения Отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей);
- использовать и хранить оружие с нарушением требований Постановления Правительства РФ от 21.07.1998 № 814 «О мерах по регулированию оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации»;
- пользоваться нагревательными и отопительными приборами, за исключением приборов, установленных в номере или предоставленных Отелем;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Отеля;
- курить во всех помещениях Отеля и ресторана, в т.ч. электронные сигареты и системы нагревания. При курении в помещениях Отеля и ресторана администрация оставляет за собой право отказать Гостю в дальнейшем оказании услуг. Информацию о нахождении специального места для курения можно получить в Службе гостевого сервиса Отеля. Штраф за курение в помещениях отеля 5000 рублей.

- нарушать покой других Гостей, создавая шум;
- открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей, а также специальные средства снаряжения;
- употреблять приобретенные Гостем продукты питания в общественных зонах Отеля (лобби, холлы этажей и т.д.);
- распивать спиртные напитки, приобретенные не на территории Отеля, в общественных зонах Отеля (лобби, холлы этажей и т.д.)
- приносить в ресторан и диско-бар привезенные с собой алкогольные и безалкогольные напитки и еду. Если напитки содержат алкоголь, то со стола взимается оплата 550р.(стол 4чел.).
- выносить продукты из зала ресторана (штраф 1000руб. человека).

5. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ:

- обеспечивать качество предоставляемых Отелем услуг в соответствии с требованиями к присвоенной категории;
- предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере и/или в Службе гостевого сервиса Отеля;
- предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», находящуюся в Службе гостевого сервиса Отеля;
- незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей;
- отвечать за сохранность вещей Гостя, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Отель отвечает за сохранность денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение либо были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф;
- обеспечить соблюдение требований Федерального закона «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции».

6. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

6.1. В случае отказа Гостя от номера в день заселения возврат полной суммы производится при обращении Гостя в Службу гостевого сервиса в течение 30 минут после получения ключа (ключ-карты) от номера при условии, что Гость не воспользовался номером. Позднее указанного времени либо в случае, если Гость воспользовался номером (пользовался душем, полотенцем, кроватью и т.д.), возврат оплаты за первые сутки проживания не осуществляется.

6.2. По просьбе Гостя и по согласованию с администрацией Отеля, допускается нахождение посетителя/посетителей в номере с 8.00 до 21.00 часов. В целях обеспечения безопасности Гостю необходимо зарегистрировать своих Гостей в Службе гостевого сервиса. При отсутствии у посетителей Гостя документов, удостоверяющих личность, Гость соглашается с тем, что Отель не несет ответственности за нахождение в его номере незарегистрированных посетителей/посетителя без документов. В случае задержки посетителя/посетителей в номере Гостя после 21.00 часов или привода зарегистрированным Гостем постороннего лица с 21.00 до 8.00 часов данные лица должны быть оформлены на заселение в номер Гостя за дополнительную плату, размер которой указывается в прейскуранте Отеля.

6.3. По окончании заявленного срока проживания Гостя в Отеле, его фактическом отсутствии в Отеле (если проживание не продлено и не оплачено в установленный срок) и при неосвобожденном Гостем номере, администрация Отеля обязана связаться с Гостем или его представителями, используя данные, предоставленные при бронировании и заселении, с целью выяснения дальнейших планов Гостя, связанных с продлением или не продлением проживания. Если связаться с Гостем не представляется возможным, администрация Отеля вправе создать комиссию, войти в номер, составить опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, и освободить номер от вещей Гостя. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в Службе гостевого сервиса, остальные вещи помещаются в камеру забытых и найденных вещей Службы содержания помещений Отеля.

6.4. В случае обнаружения забытых Гостем вещей Отель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Порядок, сроки и правила хранения вещей в камере

забытых и найденных вещей и получения их из указанной камеры Отеля утверждается Генеральным директором Общества.

6.5. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения в соответствии Постановлением Правительства РФ № 447 от 14.04.2017 г. «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».

6.6. Проживание с домашними животными.

➤ Отель оставляет за собой право определять, возможно ли проживание домашнего животного в номере. Окончательное решение о регистрации Гостя с домашним животным принимается при условии предъявления Гостем оформленных в установленном порядке документов - ветеринарный паспорт, справка о состоянии здоровья унифицированного образца, справка от ветеринарного врача с отметкой о прививках.

➤ Стоимость проживания домашних животных оплачивается при заселении Гостя в соответствии с тарифом, утвержденным Генеральным директором Общества. Помимо платы за проживание домашнего животного Гость обязан внести денежный депозит в размере 5 000 (пять тысяч рублей) за возможные риски, связанные с причинением домашним животным ущерба имуществу Отеля. При отсутствии ущерба, по окончании проживания, денежный депозит возвращается.

➤ Запрещается свободное передвижение домашних животных без поводка в общественных зонах — холлах и коридорах Отеля. Домашнее животное может находиться без поводка только в пределах номера Отеля, в котором проживают его хозяева.

➤ Не допускается посещение с домашними животными любых общественных зон Отеля, за исключением зоны размещения в период регистрации и отъезда Гостя. При этом домашнее животное должно находиться в специальном контейнере (собака может быть на поводке и в наморднике), в котором планируется его дальнейшая перевозка.

➤ Для туалета кошек и собак мелких пород гость обязан иметь специальный лоток либо использовать одноразовые впитывающие пеленки.

➤ Для грызунов и птиц обязательным условием является наличие специальной клетки (аквариума).

➤ Кормление домашних животных из посуды, принадлежащей Отелю, запрещается.

➤ При отсутствии специальной клетки для домашнего животного, запрещается оставлять домашних животных в номере без присмотра.

➤ Гость обязан обеспечить отсутствие домашнего животного во время уборки номера сотрудниками Отеля или проведения ремонтных работ в номере.

➤ Все риски, связанные и исходящие из поведения домашних животных, а также времени и условий их нахождения в номере Отеля, несет владелец животного.