Утверждены:
Приказом №07-од
Директора ООО «Гостиница «Кама»

/А.А. Фаррахов/
«15» июля 2026 г
м.п.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ООО «ГОСТИНИЦА «КАМА»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок бронирования, размещения, проживания, предоставления и оплату услуг в ООО «Гостинице «Кама»

1.2. Настоящие Правила проживания в ООО «Гостиница «Кама» (номер реестровой записи в едином реестре объектов классификации в сфере туристической индустрии от 22.05.2026 С592024002936), расположенной по адресу: 617060, Россия, Пермский край, г. Краснокамск, проспект Мира, д. 18, разработаны в соответствии с:

- Постановление Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации»;
- Законом РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма последствий потребления табака»;
- Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 18 июля 2006 года N 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»;
- Закон РФ от 25.06.1993 N 5242-1 (ред. от 01.07.2021) «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации» между Исполнителем и Потребителями – (далее – Стороны), и является нормативным актом, регламентирующим внутреннюю деятельность Гостиницы.

Настоящие Правила являются нормативным актом, регламентирующим внутреннюю деятельность Гостиницы, и обязательны для исполнения Сторонами. Договор на оказание гостиничных услуг с потребителем – физическим лицом является публичным Договором.

1.3. В службе приема и размещения, а также на официальном сайте Гостиницы (www.kamahotel.ru) размещается следующая официальная информация:

- уникальный номер реестровой записи и ссылка на запись в едином реестре классифицированных средств размещения;
- время заезда/ время выезда (расчётный час);
- предельный срок проживания (при его установлении);
- перечень услуг, входящих в стоимость номера, и перечень платных услуг с указание условий и порядка их оплаты;
- условия бронирования и отмены бронирования;
- сведения о категориях лиц, имеющих право на льготы, и о порядке предоставления льгот.

1.4. В каждом Гостиничном номере и на стойке регистрации в службе приема и размещения находится информация о соблюдении:

- Правил проживания и предоставления услуг в ООО «Гостиница «Кама»;
- Правил поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций *(Приложение № 1);*

- Правил пользования автопарковкой при гостинице *(Приложении № 6).*

1.5. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«Гостиница» - средство размещения, представляющее собой имущественный комплекс (здание; часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг.

«Потребитель» - гражданин, группа граждан или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, заказывающий или использующий услуги, как для личных, так и для деловых целей.

2. ПОРЯДОК ПОСЕЛЕНИЯ, РЕГИСТРАЦИИ, ПРОЖИВАНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ

2.1. Гостиница предназначена для временного проживания граждан в течение срока, согласованного сторонами. Минимальный срок проживания - одни сутки. По истечении согласованного срока Потребитель обязан освободить номер.

При желании продлить проживание, Потребителю необходимо сообщить об этом администратору службы приема и размещения не позднее, чем за 12 часов до расчётного часа.

Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

2.2. Режим работы Гостиницы круглосуточный, семь дней в неделю.

2.3. В Гостинице установлен единый расчётный час — 12.00 (время местное).

Время Заезда 14:00 (время местное).

Время выезда из Гостиницы — 12:00 (время местное).

2.4. Заезд в Гостиницу производится после внесения Потребителем 100% оплаты за весь период проживания.

2.5. Заезд в Гостиницу без предварительного бронирования может быть произведен только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дату заезда.

2.6. Регистрация в Гостинице граждан РФ осуществляется на основании:

- по предъявлении ими паспорта гражданина РФ;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- паспорт гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами территории РФ;
- временного удостоверения личности гражданина РФ;
- сведений из документа, удостоверяющего личность, переданных через национальный мессенджер MAX;
- идентификации через Единую биометрическую систему, либо мобильное приложение «Госуслуги»;
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего РФ,- в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время (применяется в случае заселения потребителей в тип средства размещения «гостиница»)
- Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. Допускается использование сведений из свидетельства о рождении, переданных через MAX;
- Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, достигших возраста 14 лет, без сопровождения законных представителей может быть осуществлена только с письменного согласия законных представителей (родителей или одного из них) на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних;
- В случае отсутствия вышеуказанных документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, заселение в средство размещения потребителя, являющего гражданином РФ, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения;

2.7 Заселение иностранных граждан осуществляется при предъявлении ими документов:

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральными законами или признаваемого в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства;
- временное удостоверение личности лица без гражданства в РФ

2.8. Исполнитель имеет право отказать Потребителю в размещении при отсутствии выше перечисленных документов.

2.9. При оформлении проживания Исполнитель обязан ознакомить Потребителя с категорией номеров, действующими тарифами на проживание, видами услуг, предоставляемыми в Гостинице.

2.10. Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера. Потребитель обязан оплатить указанную Исполнителем услугу в полном объеме при заключении «Договора об оказании гостиничных услуг».

2.11. Плата за проживание и услуги в Гостинице осуществляется согласно «Тарифам на услуги ООО «Гостиница «Кама».

Стоимость номера (места в номере) фиксируется при бронировании номера и не изменяется вплоть до окончания срока пребывания Потребителя в Гостинице. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления или с использованием расчетных (банковских) карт.

2.12. Кассовый чек и квитанция - договор (Форма БО-18) об оплате выдаются при внесении денежных средств в кассу Гостиницы или путем списания денежных средств с банковской карты Потребителя.

2.13. Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с установленным расчетным часом - 12:00 часов (время местное).

2.14. При размещении Потребителя с 00 часов 00 минут до 14 часов 00 минут установленного расчетного часа (время местное), при наличии свободных номеров взимается плата за ранний заезд в размере 50% от стоимости одних суток проживания согласно полной стоимости номера.

2.15. В случае задержки выезда Потребителя плата (продление проживания) взимается по текущему тарифу в следующем порядке:

- не более 6 часов (до 18:00 ч.) после расчетного часа – 25% от стоимости номера 9места в номере);
- более 6 часов (до 23:59 ч.) от расчетного часа текущих суток - 50% от стоимости номера.

2.16.Если Потребитель уведомляем об отказе от договора Исполнителя до дня заезда, Исполнитель возвращает Потребителю плату за услуги Гостиницы в полном размере.

В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора Потребителем (заказчиком), опоздания или незаезда Потребителя (заказчика) с него взимается плата за номер (отдельное место в номере), но не более чем за сутки.

Возврат денежных средств за неиспользованным Потребителем услуги, в связи с досрочным выездом из Гостиницы, производится в следующем порядке:

- Потребитель заблаговременно, за 24 часа до даты и времени выезда обращается к администратору с просьбой осуществить возврат денежных средств (при себе иметь паспорт, чек, «Договор об оказании гостиничных услуг»).
- Потребитель заполняет заявление о возврате ранее оплаченных услуг с указанием причины и подписывает его.
- Администратор гостиницы оформляет пакет документов для возврата (все документы передаются в бухгалтерию и в целях обеспечения корректного оформления процедура возврата может занимать до 30 минут).
- Потребитель подписывает расходный кассовый ордер, получает денежные средства и чек, выданный ему взамен возвратному (при оплате за неиспользованные услуги наличными средствами).
- Возврат денежных средств при оплате Потребителем за неиспользованные услуги банковской картой производится на карту, использованную Потребителем при оплате. Возврат денежных средств наличными или переводом на другие реквизиты в данном случае не возможен.

Возврат денежных средств производится в течение 10 рабочих дней со дня получения от Потребителя заполненного заявления.

2.17. При принудительном выселении Потребителя в связи с грубым нарушением Правил проживания в Гостинице или совершением неправомерных действий в отношении других Потребителей, или персонала Гостиницы, возврат денежных средств за неиспользованные услуги осуществляется с учетом компенсации расходов Исполнителя.

2.18. Предельный срок проживания в Гостинице составляет 6 месяцев.

2.19. Размещение Потребителя в уже забронированном номере до времени заезда в Гостиницу, задержка Потребителя после расчетного часа допускается по согласованию с администратором на стойке приема и размещения.

2.20. При опоздании Потребителя более чем на 24 часа взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

2.21. Дети в возрасте до 3-х лет без предоставления дополнительного места располагаются в Гостинице бесплатно. Свыше 3-х лет предоставляется отдельное место, и оплата берется на общих основаниях.

2.22. Перевод из одного номера в другой может производиться по желанию Потребителя (при наличии свободного, не забронированного номера) или по производственной необходимости, сложившейся в Гостинице. Перевод оформляется администратором.

2.23. По просьбе проживающих, с согласия Исполнителя, допускается нахождение посетителей в номере Потребителя с 07:00 до 23:00 часов по предъявлению посетителями документа, удостоверяющего личность.

В случае задержки посетителя в номере Потребителя после 23:00 часов или приглашения в Гостиницу зарегистрированным Потребителем посетителя в ночное время (с 23:00 до 07:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер Потребителя по документу, удостоверяющему личность посетителя в соответствии с законодательством РФ.

В случае отказа посетителя предоставить документ, удостоверяющий личность, Исполнитель вправе отказать Потребителю в подселении. За такое подселение может взиматься плата согласно утвержденному в Гостинце прейскуранту и действующему на дату подселения тарифу.

2.24. Исполнитель не несет ответственности за действия посетителей Потребителя.

2.25. Лица, поселяющиеся в Гостиницу, являются субъектами персональных данных согласно ФЗ от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных».

Указанные лица, предоставляя Исполнителю свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что Исполнителю персональные данные Потребителей необходимы в целях надлежащего оказания Гостиничных услуг, а также, в целях осуществления регистрационного учёта Потребитель, поселяющейся в Гостиницу, подписывая **«Договор об оказании гостиничных услуг»**, подтверждает, что предоставляет Исполнителю право без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия Потребителя осуществлять обработку его Персональных данных, к которым относится: фамилия имя, отчество, пол, гражданство, дата и место рождения, адрес места жительства/регистрации, контактные телефоны, адрес электронной почты, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность Потребителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе.

Персональные данные лиц, поселяющихся в Гостиницу, хранятся на бумажных и электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Исполнителем. Исполнитель вправе осуществлять обработку персональных данных Потребителя, в течение **трех** (3) лет с даты заключения **«Договора об оказании Гостиничных услуг»** (в последующем указанная информация уничтожается Исполнителем, либо субъект персональных данных дает новое согласие на обработку персональных данных).

К обработке персональных данных лиц, поселяющихся в Гостиницу, относятся действия (операции) включающие:

сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учёта, распространение (в том числе передачу) по запросу правоохранительных, налоговых и судебных органов, любых адвокатов, а также работодателей этого лица;

обезличивание, блокирование, уничтожение этих персональных данных.

2.26. В соответствии со статьей 12 пункта 5 Федерального закона от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, Гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания устанавливается запрет курения табака.

Кроме того, согласно статье 19 пункта 5 выше упомянутого ФЗ на территориях и в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, Гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания, бытовых услуг

- запрещается розничная торговля табачной продукцией.

Таким образом, курение и продажа табачных изделий на территории Гостиницы запрещена.

Номера для проживания объявлены некурящей зоной. Отведены специальные места для курения (на придомовой территории).

При нарушении данного положения Исполнителем взимается с Потребителя компенсационная выплата в размере 5000,00 (Пять тысяч рублей 00 копеек).

Кроме того, указанное правонарушение влечет за собой привлечение нарушителя к административной ответственности в соответствии с КоАП РФ.

2.27. Право на внеочередное размещение в Гостинице, при наличии свободных мест, имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, участники СВО.
- Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).
- Инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в Гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест.

2.28. Смена постельного белья производиться один раз в **5 (пять) дней**

Смена полотенец производиться один раз в **3 (три) дня** или по просьбе Потребителя.

Смена туалетных принадлежностей производится ежедневно по мере их использования.

По просьбе Потребителя может быть произведена внеплановая замена постельного белья.

2.29. Исполнитель обеспечивает проживающим Потребителям следующие виды услуг без дополнительной платы:

- вызов «скорой помощи»;
- пользование медицинской аптечкой;
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определённому времени;
- предоставление кипятка, швейных принадлежностей, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- пользование тонометром.

2.30. Исполнитель оказывает Потребителю дополнительные платные услуги по его желанию в соответствии с перечнем услуг и действующим прейскурантом на них.

2.31. Исполнитель не вправе, без согласия Потребителя, оказывать дополнительные платные услуги.

Потребитель вправе отказаться от оплаты незаказанных услуг, а если они уже оплачены — требовать возврата ранее внесенной суммы.

Запрещается обуславливать оказание одних услуг обязательным предоставлением других услуг.

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ

3.1. Исполнитель принимает заявки на бронирование посредством телефонной, электронной, почтовой и иной связи:

тел.: +7 (34 273) 4 -10 -31;

E-mail: kamakrasnokamsk@mail.ru;

сайт Исполнителя: www.kamahotel.ru.

По умолчанию признаётся юридическая сила документов (заявки на бронирование), направленных посредством электронной связи.

3.2. В заявке на бронирование должно быть указано:

- наименование юридического лица, Ф.И.О. индивидуального предпринимателя, Ф.И.О. физического лица, реквизиты юридического лица, индивидуального предпринимателя (ИНН, ОГРН, расчётный счёт);
- категория гостиничного номера;
- количество номеров (мест);
- дата и время заезда;
- дата и время выезда;
- вид оплаты (наличный или безналичный расчет);
- фраза: **«Оплату по безналичному/наличному расчету гарантируем»**;
- фраза: **«В случае несвоевременной аннуляции заявки или не заезда обязуемся оплатить простой номеров в размере их суточной стоимости»**;
- контактный телефон, адрес электронной почты;
- подпись и печать должностного лица, подавшего заявку на бронирование.

3.3. Подтверждение бронирования производится Исполнителем посредством «Письма-подтверждения» или «Счета», в котором указываются:

- наименование Исполнителя, сведения о его включении в единый реестр классифицированных средств размещения (номер реестровой записи);
- Ф.И.О./ наименование Потребителя;
- категория гостиничного номера, площадь номера, количество номеров (мест);
- стоимость номера (места в номере), а также сведения о возможных дополнительных сборах;
- дата и время заезда;
- дата и время выезда;
- номер брони, дату бронирования;
- условия и сроки отмены бронирования и возврата денежных средств;
-подпись уполномоченного лица Исполнителя (либо квалифицированную электронную подпись при использовании ЭДО)

С момента получения потребителем указанного подтверждения договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

3.4. Бронирование в гостинице является исполненным при условии внесении Потребителем предоплаты в размере стоимости первых суток проживания, либо полной оплаты периода проживания.

3.5. Потребитель может гарантировать своё бронирование следующими видами оплаты:

- наличными денежными средствами в Гостинице;
- оплатой с помощью банковских карт;
- путем безналичного перевода денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

3.6. При отказе Потребителя от бронирования **до наступления дня заезда** предоплата подлежит возврату в полном объеме, за исключением комиссии, взимаемой банком или платежной системой за перевод/возврат денежных средств.

3.7. В случае не заезда либо опоздания Потребителя, а также при уведомлении об отмене бронирования в день заезда или позднее, Исполнитель вправе удерживать из внесённой предоплаты сумму, равную стоимости одних суток проживания по действующему тарифу. Указанная сумма является возмещением убытков Исполнителя за фактический простой номера и не может превышать стоимость одних суток.

Если Потребитель не прибыл и не вышел на связь до окончания расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда, исполнитель вправе аннулировать бронирование.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. ***Обязанности Потребителя:***

4.1.1. Обеспечивать сохранность жилых помещений, бережно относиться к Имуществу и помещениям Гостиницы, санитарно-техническому и иному оборудованию.

4.1.2. Закрывать при выходе из номера водопроводные краны, окна, выключать освещение, телевизор, кондиционер, утюг, чайник и иные электроприборы.

4.1.3. Соблюдать установленный в Гостинице порядок проживания, соблюдать тишину и санитарный порядок в номере и на территориях общего пользования.

4.1.4. Соблюдать тишину в номерах с 23.00 до 07.00 часов. В случае нарушения данного правила проживания Исполнитель вправе, в одностороннем порядке прекратить оказание гостиничных услуг и выселить Потребителя.
4.1.5. Пользоваться телевизорами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим отдыхающим; уважать права других Потребителей на отдых. В случае нарушения данного правила, Исполнитель имеет право отказать Потребителю в дальнейшем проживании.
4.1.6. Строго соблюдать настоящие Правила предоставления гостиничных услуг.
4.1.7. Возместить ущерб в случаях утраты, повреждения или порчи имущества Гостиницы, сотрудников Гостиницы или других Потребителей.

Размер ущерба определяется по ценам, согласно «Прейскуранту на порчу имущества в ООО «Гостиница «Кама» (***Приложение № 3***) утвержденному Исполнителем.

4.1.8. Не допускать в жилых помещениях и в местах общего пользования концентрации дыма, приводящей к срабатыванию пожарной сигнализации.
4.1.9. Обеспечить доступ в занимаемое жилое помещение работников эксплуатационных организаций и представителей Исполнителя для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ.
4.1.10. Бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, соблюдать санитарный порядок на территории Гостиницы.
4.1.11. Нести ответственность за действия приглашённых к себе в номер посетителей.
4.1.12. Своевременно и в полном объеме оплачивать все оказанные услуги по утвержденному Исполнителем прейскуранту.
4.2. ***Права Потребителя:***
4.2.1. Потребитель, при обнаружении недостатков оказанной услуги, вправе по-своему выбору требовать:
- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

4.2.2. Потребитель вправе требовать компенсации за недостатки оказанной услуги соразмерно виду и объему предоставленной услуги.
4.3. ***Обязанности Исполнителя:***
4.3.1. Обеспечивать заявленное качество предоставляемых услуг.
4.3.2. Предоставлять полную информацию об оказываемых услугах, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в ***«Папке Гостя»***, либо в службе приема и размещения Исполнителя.
4.3.3. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Потребителей.
4.4. ***Права Исполнителя:***
4.4.1. Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Потребителем для предоставления необходимого Гостевого сервиса:
уборка номера, а также в случае задымления, пожара, затопления, в случае нарушения Потребителем настоящих Правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
4.4.2. Исполнитель вправе расторгнуть договор на оказание Гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания и дальнейшем бронировании номеров в Гостинице в следующих случаях:
- в случае нарушения Потребителем порядка проживания;
- несвоевременной оплаты услуг;
- причинения Потребителем материального ущерба Исполнителю;
- предъявления необоснованных требований в отношении качества оказываемых Исполнителем услуг, противоречащих стандартам и правилам Исполнителя;
- аморального поведения, которое противоречит общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость и неуважение по отношению к сотрудникам Гостиницы, другим Потребителям и иным лицам, недостойное поведение в местах общего пользования.

5. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

5.1. Нахождение в номере посторонних лиц (гостей Потребителя) с 23.00 ч до 7.00 ч в течение суток проживания.
5.2. Передавать посторонним, не проживающим в Гостинице лицам, ключ от номера.
5.3. Содержать в жилых помещениях и на территории Гостиницы собак и кошек, а также иных животных без уведомления и разрешения Исполнителя.
5.4. Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные материалы, оружие, пиротехнические, горюче-смазочные материалы, а также вещества, загрязняющие окружающую среду.
5.5. Потребитель имеет право проносить оружие только при исполнении им служебных обязанностей, с отметкой в командировочном удостоверении.
5.6. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
5.7. Переставлять и передвигать мебель без согласования с Исполнителем.
5.8. Курить на всей территории Гостиницы, кроме специально отведенных для этого мест на условиях ответственности за нарушение данного пункта.
5.9. Хранить на территории Гостиницы, а также принимать, находясь на территории Гостиницы, психо-активные вещества, находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
5.10. Нарушать покой проживающих в Гостинице граждан в период с 23:00 до 7:00. В данный период Потребители обязаны соблюдать режим тишины.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации.
6.2. Исполнитель не несет ответственности за нарушения в работе городских коммуникаций (отключение электричества, водопровода, отопления и прочее).
6.3. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребитель возмещает ущерб согласно прейскуранту (***Приложение № 3***).
6.4. Исполнитель не несет ответственности за не вверенные работникам Гостиницы вещи (включая ценные вещи), а также за вещи, оставленные без присмотра в общественных помещениях Гостиницы или иных помещениях, не предусмотренных для хранения.
6.5. Исполнитель не несет ответственности за утрату денег, иных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя, не принятых Гостиницей на хранение.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

7.1. При отсутствии Потребителя по месту проживания более 3х часов (согласно его расчетного часа) без оплаты проживания, Исполнитель создает комиссию, производит фото отчет находящегося в номере имущества Потребителя, для передачи на ответственное хранение в камере хранения забытых вещей Гостиницы, с последующим освобождением номера. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов помещаются на хранение в сейф Исполнителя под его ответственность.
7.2. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен.
Исполнитель хранит забытую вещь согласно Порядка учета (регистрации), хранения и утилизации (уничтожения)забытых вещей в ООО «Гостиница «Кама» ***(Приложение № 4)***;
7.3. В случае возникновения жалоб со стороны Потребителя Исполнитель принимает все возможные меры для урегулирования конфликта.
7.4. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения в целях безопасности Гостиницы.
7.5. Исполнитель имеет право запретить фото и видео съёмку с использованием профессионального фото и видео оборудования на территории и вокруг Гостиницы в случае, если данная съемка не была согласована с Исполнителем заранее.
7.6. Поставив подпись в «Договоре об оказании гостиничных услуг», Потребитель подтверждает, что ознакомился с
- Правилами проживания и предоставления услуг в ООО «Гостиница «Кама»;

- Правилами поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций *(Приложение № 1);*
- Правилами пожарной безопасности для проживающих в ООО «Гостиница «Кама» *(Приложение № 2);*
- Прейскурантом на порчу имущества в ООО Гостиница «Кама» *(Приложение № 3);*
- Порядком учета (регистрации), хранения и утилизации (уничтожения)забытых вещей в ООО «Гостиница «Кама» *(Приложение № 4);*
- Правилами проживания с животными *(Приложение № 5);*
- Правилами пользования парковки *(Приложение № 6).*

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила обязательны для соблюдения всеми Потребителями услуг Исполнителя и посетителями Гостиницы.

Поставив подпись в Договоре оказания гостиничных услуг, при заселении в Гостиницу, Потребитель автоматически соглашается на обработку его персональных данных и данных совместно проживающих с ним лиц, указанных в Договоре оказания гостиничных услуг.

Ваша подпись в Договоре оказания гостиничных услуг, при заселении в Гостиницу, означает ознакомление и полное понимание всех условий настоящих Правил и согласие с ними, включая полную ответственность за их нарушение, в соответствии с настоящими Правилами и законодательством РФ.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ
при возникновении чрезвычайных ситуаций.

Как подготовиться к возможной чрезвычайной ситуации? Что нужно сделать, чтобы беда не застала Вас врасплох? Как справиться с бедой, сохранить здоровье, а главное – жизнь? В памятке в сжатой форме изложены примерные рекомендации по действиям при возникновении различных чрезвычайных ситуаций.

ТЕРРОРИСТИЧЕСКИЙ АКТ.

Рекомендации в случае угрозы взрыва.

Террористы могут установить взрывные устройства в самых неожиданных местах: на дорогах около предприятий и жилых домов, в здании, припаркованных автомобилях. В настоящее время могут использоваться как промышленные, так и самодельные взрывные устройства, замаскированные под любые предметы.

Если вдруг произошел взрыв.

1. Спокойно уточните обстановку.
2. В случае необходимой эвакуации возьмите документы и предметы первой необходимости.
3. Продвигайтесь осторожно, не трогайте повреждённые конструкции и оголившиеся провода.
4. В разрушенном или повреждённом помещении из-за опасности взрыва скопившихся газов нельзя пользоваться открытым пламенем (спичками, свечами, факелами и т.п.).
5. При задымлении защитите органы дыхания смоченным платком (полотенцем).
6. Действуйте в строгом соответствии с указаниями должностных лиц.

Вас завалило обломками здания.

- Постарайтесь не падать духом, дышите глубоко и ровно, приготовьтесь терпеть голод и жажду.
- Голосом и стуком привлекайте внимание людей. Если Вы находитесь глубоко от поверхности земли, перемещайте влево - вправо любой металлический предмет (кольцо, ключи и т. д.) для обнаружения Вас металлолокатором.
- Если пространство около Вас относительно свободно, не зажигайте спички, свечи, берегите кислород.
- Продвигайтесь осторожно, стараясь не вызывать нового обвала, ориентируйтесь по движению воздуха, поступающего снаружи. Если у Вас есть возможность, с помощью подручных предметов (доски, кирпича и т.д.) укрепите потолок от обрушения и дожидайтесь помощи. При сильной жажде положите в рот небольшой гладкий камешек или обрывок носового платка и сосите его, дыша носом.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОВЕДЕНИЮ В СЛУЧАЕ ЗАХВАТА ЗАЛОЖНИКОВ.

Каждый конкретный случай взятие заложников своеобразен и отличается от других. Специалисты различных областей (ФСБ, МВД, МО, МЧС) активно изучают практику захвата преступниками заложников, вырабатывают различные меры предупреждения тяжких случаев. Эти меры превентивного характера, направленные на снижение шансов стать заложником, а также рекомендации психологического и поведенческого характера в отношении того, как себя правильно вести, если конкретно Вы стали жертвой захвата.

Предлагаемые специалистами общие рекомендации могут оказаться весьма полезными и эффективными для сохранения жизни и здоровья:

1. По возможности скорее возьмите себя в руки, успокойтесь и не паникуйте. Если Вас связали или завязали глаза, попытайтесь расслабиться, дышите глубже.
2. Подготовьтесь физически, морально и эмоционально к возможному суровому испытанию. При этом помните, что большинство случаев освобождения людей совершается в среднем через 5 часов, в 95 % случаев заложники оставались в живых. Будьте уверены, что правоохранительные органы и другие спецслужбы уже предпринимают профессиональные меры для Вашего освобождения.
3. Не оказывайте агрессивного сопротивления, не делайте резких и угрожающих движений, не провоцируйте террористов на необдуманные действия, избегайте прямого зрительного контакта.
4. Выполняйте все распоряжения похитителей.
5. Займите позицию пассивного сотрудничества. Разговаривайте спокойным голосом. Избегайте вызывающего враждебного тона, ненормативной лексики и поведения, которые могут вызвать гнев и вывести из себя захватчиков.
6. Ведите себя спокойно, сохраняйте при этом чувство собственного достоинства. Не

высказывайте категоричных отказов, но не бойтесь обращаться со спокойными просьбами в чем остро нуждаетесь.

7. Не пытайтесь бежать, если нет полной уверенности в успехе побега.

8. Постарайтесь запомнить, как можно больше информации о террористах. Составьте их словесный портрет, обратите внимание на характерные особенности внешности, телосложения, акценты, темперамента, манеры и определите их количество, степень вооруженности. Эта информация может впоследствии оказать значительную помощь правоохранительным органам при установлении личности террористов.

9. По возможности расположитесь подальше от окон и дверей, а также от самих террористов, т.е. местах большей безопасности в случае, если в спец. подразделении предпримут активные меры по Вашему освобождению (штурм помещения, огонь снайперов на поражение злоумышленников и др.)

10. В случае штурма здания рекомендуется лечь на пол лицом вниз, сложив руки на затылке. Ни в коем случае не рвитесь навстречу и не убегайте от сотрудников спец. подразделения, т.к. они могут принять Вас за одного из похитителей.

11. Не возмущайтесь, если при штурме с Вами могут поначалу поступить несколько некорректно. Вас могут обыскать, заковать в наручники, связать, нанести эмоциональную или физическую травму, подвергнуть допросу.

Отнеситесь с пониманием к тому, что в подобных ситуациях такие действия штурмующих Оправданы (до окончательной идентификации всех лиц и выявления истинных злоумышленников).

При длительном нахождении в положении заложника:

1. Не допускайте возникновения чувства жалости, смятения и замешательства, мысленно подготовьте себя к будущим испытаниям. Сохраняйте умственную активность.

2. Избегайте чувства отчаяния, используйте для этого внутренние ресурсы само убеждения.

3. Думайте и вспоминайте о приятных событиях в Вашей жизни. Помните, что шансы на Ваше освобождение со временем возрастают. Будьте уверены, что делается все возможное для Вашего освобождения.

4. Установите график физической и интеллектуальной деятельности, выполняйте дела в строгом методическом порядке.

5. Для поддержания сил и возможного побега ешьте все, что дают, даже если пища не нравится и не вызывает аппетита. Убедите себя в том, что потеря аппетита и веса является нормальным явлением в подобной экстренной ситуации.

Поведение на допросе:

1. На вопросы отвечайте кратко. Более свободно и пространно разговаривайте на несущественные общие темы, но будьте осторожны, когда затрагиваются важные личные или государственные вопросы. Внимательно контролируйте свое поведение и ответы. Не допускайте заявлений, которые сейчас или в последующем могут навредить Вам или другим людям.

2. Оставайтесь вежливыми, тактичными при любых обстоятельствах контролируйте свое настроение.

3. Не принимайте сторону похитителей, не выражайте активно им свои симпатии и приверженность их идеалам.

4. В случае принуждения выразить поддержку требованиям террористов (письменно, в звуко- или видеозаписи) укажите, что они исходят от похитителей. Избегайте и заявлений от своего имени.

5. После освобождения не делайте скоропостижных заявлений до момента, когда Вы будете полностью контролировать себя, восстановите мысли, ознакомьтесь с информацией официальных и других источников.

НАВОДНЕНИЕ (ПАВОДОК).

1. По сигналу оповещения об угрозе наводнения и об эвакуации безотлагательно, в установленном порядке выводите сотрудников, детей из опасной зоны возможного катастрофического затопления в назначенный безопасный район или на возвышенные участки местности.

2. Перед уходом выключите электричество.

3. Закрепите все плавучие предметы, находящиеся вне зданий, или разместите их в подсобных помещениях. Если позволяет время, ценные материальные средства переместите на

верхние этажи или на чердак здания. Закройте окна и двери, при необходимости и наличии времени забейте снаружи досками (щитами) окна и двери первых этажей.

4. При отсутствии организованной эвакуации, до прибытия помощи или спада воды, находитесь на верхних этажах и крышах зданий. При этом постоянно подавайте сигнал бедствия: днем - вывешиванием или размахиванием хорошо видимым полотнищем, подбитым к древку, а в темное время - световым сигналом и периодически голосом.

5. При подходе спасателей спокойно, без паники и суеты, с соблюдением мер предосторожности, организуйте переход детей в плавательное средство. При этом неукоснительно соблюдайте требования спасателей, не допускайте перегрузки плав средств. Во время движения не покидайте установленных мест, не садитесь на борта, строго выполняйте требования экипажа.

6. Самостоятельно выбираться из затопленного района рекомендуется только при наличии таких серьезных причин, как необходимость оказания медицинской помощи пострадавшим, продолжающийся подъем уровня воды, при угрозе затопления верхних этажей (чердака). При этом необходимо иметь надежное плавательное средство и знать направление движения. В ходе самостоятельного выдвижения не прекращайте подавать сигнал бедствия. Оказывайте помощь людям, плывущим в воде и утопающим.

АВАРИЯ С ВЫБРОСОМ ВРЕДНЫХ ЯДОВИТЫХ ВЕЩЕСТВ.

На промышленных предприятиях города (района) могут возникнуть производственные аварии с выбросом вредных веществ - хлора, аммиака, соляной кислоты.

Хлор — газ зеленовато-желтого цвета с резким удушающим запахом. Тяжелее воздуха. При испарении и соединении с водяными парами в воздухе стелется над земли в виде тумана зеленовато-белого цвета, может проникнуть в нижние этажи и подвальные помещения зданий. При выходе в атмосферу из неисправных емкостей дымит. Пары сильно раздражают органы дыхания, глаза и кожу.

Аммиак — бесцветный газ с резким удушающим запахом. Легче воздуха, хорошо растворим в воде. При выходе в атмосферу из неисправных емкостей дымит. Опасен при вдыхании. При высоких Концентрациях возможен смертельный исход. Пары сильно раздражают органы дыхания, глаза и кожу.

Соляная кислота — водный раствор желтого цвета с резким запахом. Пары вызывают раздражение слизистой оболочки глаз, кашель, чувство удушья. При попадании водного раствора на кожу — ожоги.

Имеющиеся на объектах города (района) вредные ядовитые вещества при выбросе (выливе) их в результате аварийных ситуаций распространяются по направлению ветра и имеют резкий, характерный запах, образуют на местности облако тумана различной окраски.

Простейшим средством защиты от попадания внутрь организма человека этих веществ является ватно-марлевая повязка, смоченная водой, поэтому каждому необходимо иметь в готовности такую повязку.

При получении сигнала и информации по радио о возникновении опасности заражения или появления в воздухе признаков вредных химических веществ необходимо:

- закрыть окна и форточки, выключить нагревательные приборы, погасить огонь в печах;
- надеть ватно-марлевую повязку, смоченную водой (при отсутствии повязки можно использовать ткань, платок, полотенце, меховые или ватные части одежды, смоченные водой);
- организовать эвакуацию сотрудников и детей;
- быстро выходить из зоны заражения перпендикулярно (наперерез) направлению ветра на возвышенные, хорошо проветриваемые участки местности;
- строго выполнять указания полиции и органов МЧС;
- запрещается при нахождении в зоне заражения заходить в подвалы, создавать панику и препятствовать действиям полиции;
- при появлении признаков отравления пострадавшего вынести (вывести) на свежий воздух, освободить от стесняющей одежды, промыть глаза и рот 2 % раствором соды, при необходимости сделать искусственное дыхание и отправить в медицинское учреждение или вызвать врача;
- после передачи сигнала по радио или громкоговорителями патрульных автомобилей о ликвидации аварий, вход в помещения разрешается только после проветривания.

ПОЖАР.

Чтобы избежать пожара, необходимо знать основные причины его возникновения:

1. Неосторожное обращение с огнем – при курении, пользовании в помещениях открытым пламенем, разведение костров вблизи строений, небрежность в обращении с предметами бытовой химии, легковоспламеняющимися жидкостями.
2. Пожары от электроприборов в случае перегрузки сети мощными потребителями, при неверном монтаже или старой электросети, при пользовании неисправными электроприборами или приборами с открытыми спиралями и оставлении их без присмотра.
3. Пожары от детской шалости с огнем.
4. Нарушение правил пожарной безопасности при проведении электрогазосварочных работ.

Помните! При пожаре всегда нужно избегать паники, вызвать пожарную охрану по телефону «01», принять необходимые меры для спасения людей, организовать встречу пожарных и показать видеоисточники.

При вызове пожарной охраны необходимо сообщить диспетчеру:
- полный адрес (название населенного пункта, улицы, номер и этажность здания, этаж, где произошел пожар);
- место пожара (помещение, чердак, подвал, коридор, склад и т.д.), что горит и возможную причину возгорания;
- свою фамилию и номер телефона.

При возникновении пожара:
- вызовите пожарную охрану;
- организуйте вывод на улицу детей и тех, кому нужна помощь;
- тушите пожар первичными средствами пожаротушения (огнетушителями, водой, песком, плотной мокрой тканью, от внутренних пожарных кранов);
- отключите электроэнергию.

Помните! Тушить водой электроприборы под напряжение опасно для жизни!
- отключите подачу газа;
- если ликвидировать очаг пожара своими силами невозможно, немедленно покиньте помещение, плотно прикрыв за собой дверь, не запирая ее на ключ;
- сообщите пожарным об оставшихся в помещении людях.

Помните! Горящие легковоспламеняющиеся жидкости необходимо тушить с помощью огнетушителя, песка или плотной ткани. Горящий телевизор отключите прежде от сети, накройте плотной тканью.

При горении жира на сковороде накройте ее крышкой или плотной мокрой тканью, оставьте остывать на полчаса.

Помните! Тушить жир водой нельзя. При попадании горящего жира на пол или стены для тушения можно использовать стиральный порошок или землю из цветочных горшков.

Безопасная эвакуация состоит в следующем:
- уходить следует по наиболее безопасному пути, двигаясь как можно ближе к полу, защитив органы дыхания мокрой тканью;
- никогда не бегите наугад;
- спускайтесь только по лестницам, при этом держаться рукой за стену.

Во время пожара запрещено пользоваться лифтом и другими механическими средствами: при отключении электричества они застревают между этажами. Не спускайтесь по водосточным трубам, коммуникационным стоякам и с помощью простыней – падение почти неизбежно.

Если на человеке загорелась одежда:
- не давайте человеку бегать, чтобы пламя не разгоралось сильнее;
- повалите человека на землю и заставьте кататься, чтобы сбить пламя, или набросьте на него плотную ткань. Без кислорода горение прекратится;
- вызовите скорую помощь по **телефону «03»;**
- окажите первую помощь пострадавшему.

При ожогах запрещено снимать или отрывать одежду с обгоревших участков, смазывать чем-либо обожженную поверхность (йодом, маслом, зеленкой).

При отравлении угарным газом срочно вынесите пострадавшего на свежий воздух, освободите от тесной одежды, при необходимости немедленно приступите к искусственному дыханию, доставьте в лечебное учреждение.

ПОМНИТЕ! Ваши знания и умения, правильные и грамотные действия могут сохранить жизнь.

ЕДИНЫЙ ТЕЛЕФОН СПАСЕНИЯ 112

ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ДЛЯ ПРОЖИВАЮЩИХ В ООО «ГОСТИНИЦА «КАМА»

В номерах и помещениях отеля запрещается:

1. Курить, разводить огонь;
2. Хранить легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, взрывчатые вещество, баллоны с газами, товары в аэрозольной упаковке и другие взрывоопасные вещества и материалы, а также нагревательные и бытовые электроприборы; кроме бытовых фенов, электрощипцов, электробритв и т.д., используемых в бытовых целях;
3. Загромождать мебелью, оборудованием и другими предметами проходы, коридор, лестничные площадки.

В случае пожара в Вашем номере:

1. Немедленно сообщите о случившемся в пожарную часть по телефону «01». Если Ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным - выйдите из номера и закройте дверь, не запирая её на замок.

2.Обязательно сообщите о пожаре дежурному администратору или другому представителю администрации.

3. Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.

В случае пожара в Вашей гостинице:

1.Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону «01».

2. Покиньте ваш номер после того, как закроете окна и двери, выйдите из здания.

3. Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение нельзя - оставайтесь в вашем номере, открыв настежь окна.

4. Закрытая и хорошо уплотнённая дверь может надолго защитить вас от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями.

5.Постарайтесь сообщить по телефону администрации о своём местонахождении.

6. С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании вам помощи.

ПРЕЙСКУРАНТ НА ПОРЧУ ИМУЩЕСТВА В ООО «ГОСТИНИЦА «КАМА»

Багажница - скамья	6 000 руб.
Блюдце	100 руб.
Бокал	100 руб.
Бра	4 000 руб.
Бумагодержатель	1 000 руб.
Ванна	15 000 руб.
Ведро для мусора	500 руб.
Ведро для мусора с педалью	1 000 руб.
Вешалка для полотенец с крючками	1 000 руб.
Водонагреватель	20 000 руб.
Входная дверь	10 000 руб.
Гладильная доска	1 500 руб.
Графин стеклянный	1000 руб.
Дверное полотно	4 000 руб.
Диван	35 000 руб.
Диспенсер мыло	500 руб.
Душевая кабина/двери	7 000 руб.
Душевая кабина/поддон	5 000 руб.
Душевая станция	20 000 руб.
Ершик для унитаза	500 руб.
Замок дверной	1 000 руб.
Зеркало с/у	2 000 руб.
Картина	1 000 руб.
Зеркало в раме	4 000 руб.
Коврик прикроватный	2 000 руб.
Кресло	8 000 руб.
Кровать 1сп.	15 000 руб.
Кровать 2сп.	20 000 руб.
Лейка душ	500 руб.
Люстра	8 000 руб.
Матрас 1сп.	10 000 руб.
Матрас 2сп.	20 000 руб.
Наволочка	850 руб.
Наматрасник	2 500 руб.
Настенные часы	2 500 руб.
Одеяло 1сп.	2 000 руб.
Одеяло 2сп.	2 000 руб.
Одна часть стекла душевой кабины	10 000 руб.
Папка с информацией	100 руб.
Плечики	300 руб.
Пододеяльник 1сп.	1 500 руб.
Пододеяльник 2сп.	2 000 руб.
Подушка	1 000 руб.
Покрывало	2 000 руб.
Полка под зеркалом в ванной	2 000 руб.
Полотенце большое	1 000 руб.
Полотенце вафельное	700 руб.
Полотенце для лица	500 руб.
Полотенце для ног	600 руб.
Полотенцедержатель	2 000 руб.
Портьеры комплект на окно	13 000 руб.
Простынь 1сп.	1 500 руб.

Простынь 2сп.	2 000 руб.
Пульт д/телевизора	1 000 руб.
Пуф	2 000 руб.
Раковина	6 000 руб.
Рожок для обуви	200 руб.
Ручка дверная	1 000 руб.
Раковина с пьедесталом	5 000 руб.
Светильник	3 000 руб.
Светильник настенный	1 000 руб.
Смеситель	500 руб.
Смеситель/Душ. кабина	500/20 000 руб.
Смеситель на раковину	3 000 руб.
Стакан для воды	100 руб.
Стакан для зубных щеток	300 руб.
Стакан для чая	150 руб.
Стол деревянный	6 000 руб.
Стол журнальный	6 000 руб.
Стул	3 000 руб.
Тарелка	400 руб.
Телевизор	23 000 руб.
Тумба под холодильник	4 000 руб.
Тумба прикроватная	4 000 руб.
Тюль комплект на окно	3 000 руб.
Унитаз	9 000 руб.
Утеря ключа	600 руб.
Утюг	5 000 руб.
Фен	5 000 руб.
Халат вафельный	2 000 руб.
Холодильник мини	10 000 руб.
Чайная пара	500 руб.
Чайник	2 000руб.
Шкаф	20 000 руб.

Порядок учета (регистрации), хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в ООО «Гостиница «Кама»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о **порядке учета (регистрации), хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в ООО «Гостиница «Кама»** (далее - Положение) разработано в соответствии с нормами Гражданского кодекса Российской Федерации, Жилищного кодекса Российской Федерации, постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", и определяет порядок регистрации забытых вещей, правила и сроки их хранения, а также порядок возврата или утилизации.

1.2. ООО «Гостиница «Кама» (далее - Гостиница; Исполнитель) в соответствии со статьей 925 ГК РФ отвечает, как хранитель и без особого о том соглашения с проживающим в нем лицом за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца Гостиница отвечает при условии, если они были приняты им на хранение либо были помещены постояльцем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или ином помещении Гостиницы (п.1 ст.789 ГК).

1.3. Внесенной в Гостиницу считается вещь, помещенная в жилое помещение гостиницы (номере) или ином предназначенном для этого месте.

1.4. В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера проживающее лицо (далее - Потребитель) обязано немедленно сообщить об этом администратору Гостиницы (п.3 ст.789 ГК).

1.5. Исполнитель освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях:

- Потребитель, обнаруживший пропажу, недостачу или повреждение своих вещей, не сообщил своевременно об этом дежурному администратору гостиницы;
- Гостиница освобождается от ответственности за не сохранность содержимого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу, без ведома постояльца, был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы (п.2 ст.789 ГК);
- утраченная вещь была оставлена в местах общего пользования;
- утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, иные валютные ценности, ценные бумаги и другие драгоценные вещи).

1.6. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен.

2. ПОРЯДОК УЧЕТА (РЕГИСТРАЦИИ) ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ

2.1. При обнаружении в номере или в ином помещении Гостиницы забытых проживающим лицом вещей, работник гостиницы обязан сообщить об этом дежурному администратору.

2.2. Работник, обнаруживший вещи, совместно с дежурным администратором составляют Акт об обнаружении и опись забытых вещей.

2.3. Если известно имя владельца вещи - необходимо по возможности связаться с ним по телефону, *e-mail или почтовым уведомлением*, указанному в анкете при заселении (при наличии).

2.4. Найденная вещь регистрируется в Журнале регистрации забытых вещей. Затем вещь упаковывается в отдельный пакет с указанием порядкового номера записи в журнале. Там же хранится Акт об обнаружении и опись забытых вещей. Акт хранится в службе размещении (срок хранения документа 1 год).

3. ПРАВИЛА ХРАНЕНИЯ ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ

3.1. Забытые проживающими вещи хранятся в Гостинице в течение **3-х (трех) месяцев** с момента внесения записи в Журнале регистрации забытых вещей, а для иностранных граждан - 6 месяцев. Найденные вещи и ценности должны храниться в сейфе заведующего гостиничным хозяйством или в специальном помещении со стеллажами и холодильником для скоропортящихся продуктов.

3.2. Ценные вещи, деньги хранятся **3 (три) месяца**.

3.3. Кредитные карты, паспорта и другие документы, удостоверяющие личность, регистрируются в Журнале регистрации забытых вещей для поиска владельцев. В случае обнаружения в номере огнестрельного оружия, взрывчатых веществ, денег в иностранной валюте или документов с

грифом "Секретно" необходимо поставить в известность Генерального директора гостиницы, а в его отсутствие – заместителя генерального директора. При невозможности связаться с владельцем документов Генеральный директор гостиницы (или уполномоченное им лицо) обязан заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления.

3.4. Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они передаются на хранение дежурному администратору гостиницы и подлежат хранению в течение 1 недели (48 часов согласно ГОСТ Р 53423).

3.5. Предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, нижнее белье и т.п.) подлежит хранению в течение 1 недели *(*если они чистые, если грязные, то уничтожаются в конце рабочей смены).

3.6. Если владелец не найден, по истечении указанных сроков данные вещи подлежат уничтожению путем выброса в мусорный контейнер *(составляется акт уничтожения)*, либо передаются нашедшему их работнику. Об этом делается соответствующая отметка в Журнале регистрации забытых вещей.

4. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ ВЛАДЕЛЬЦАМ

4.1. Если владелец забытой вещи, так или иначе, сообщил о пропаже, дежурный администратор Гостиницы уточняет, когда и в каком помещении Гостиницы была оставлена вещь и просит ее подробно описать. Если вещь находится на хранении, ее возвращают. Если в Журнале регистрации забытых вещей запись о требуемой вещи отсутствует, то следует провести опрос работников Гостиницы с целью обнаружить пропажу. Сведения о ненайденных вещах записываются в специальном разделе журнала "Востребованные, но не найденные вещи".

4.2. Если вещь возвращается владельцу лично, дежурный администратор составляет Акт возврата забытой вещи, в котором владелец расписывается в получении. Акты хранятся 1 год, а затем уничтожаются в установленном порядке.

4.3. Если вещь возвращается через уполномоченное лицо, необходима доверенность, оформленная в установленном законом порядке. В данном случае Акт составляется с участием доверенного лица.

4.4. В конце каждого месяца Зав. АХЧ гостиницы (или его заместитель) проводит ревизию вещей, находящихся на хранении.

4.5. Вещи, за которыми так и не обратился владелец в течение установленных сроков хранения, по Акту комиссии по уничтожению забытых вещей, состав которой устанавливается приказом Генерального директора, передаются нашедшим их работникам, либо подлежит уничтожению. Об этом делается соответствующая отметка в Журнале регистрации забытых вещей.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Настоящее Положение вводится в действие со дня его утверждения Генеральным директором гостиницы и действует до момента его отмены.

5.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся приказом или распоряжением Генерального директора и являются его неотъемлемой частью.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ ПОСТОЯЛЬЦЕВ С ЖИВОТНЫМИ В ООО «ГОСТИНИЦА КАМА»

ООО «Гостиница «Кама» устанавливает следующие правила проживания гостей (далее – «Потребителей») с домашними животными/ питомцами в гостинице «Кама» (Пермский край, г. Краснокамск, пр-т. Мира д. 18). Стоимость места для проживания животного соответствует стоимости места в номере 4 категории.

1. Общие положения:

1.1 «Домашними животными» / «питомцами» признаются кошки и собаки мелких пород. При этом Гостиница в зависимости от конкретных обстоятельств оставляет за собой право определять возможность проживания данного домашнего животного в гостиничном номере.

1.2. Без согласия администрации Гостиницы проживание Потребителя возможно в следующих случаях:

1.2.1 со служебной собакой при предъявлении документа, подтверждающего статус сопровождающего служебную собаку Потребителя в качестве сотрудника кинологической службы федерального органа исполнительной власти, а также документа о специальном обучении служебной собаки;

1.2.2 собакой – поводырём при предъявлении документа, подтверждающего инвалидность Потребителя по потере зрения, а также документа о специальном обучении собаки – поводыря

1.2.3 возможность проживания с другими видами домашних животных уточняется Потребителем заблаговременно при бронировании гостиничного номера;

1.2.3 **проживание с дикими животными запрещено**.

1.2. При заселении в Гостиницу Потребитель обязан ознакомится с «Правилами проживания Постояльцев с животными в ООО «Гостиница «Кама».

1.3. Заселение в Гостиницу с питомцем возможно при наличии ветеринарного паспорта о вакцинации, при этом дата прививки от бешенства не менее 30 дней и не более 12 месяцев до заезда.

1.4. Владелец животного должен в обязательном порядке заблаговременно известить администрацию Гостиницы о своем намерении проживать с питомцем. При этом Потребитель обязан сообщить следующие данные: количество, порода, возраст, размер, вес и иные характеристики, для выяснения особых условий для данного размещения.

1.5 Администрация Гостиницы оставляет за собой право отказать в размещении Потребителей с животными, а также расторгнуть договор с потребителем, проживающим с питомцем, и потребовать выселения (Потребителя) из Гостиницы при несоблюдении Потребителем «Правил проживания Постояльцев с животными в ООО «Гостиница «Кама», в том числе, в случае агрессивного и шумного поведения животного.

2. Обязанности потребителя при проживании в гостинице с питомцем:

2.1. Потребитель обязан иметь при себе специальный коврик или специальную клетку для домашнего животного, лоток для туалета животного, посуду для кормления домашних животных.

2.2. На территории Гостиницы собаки должны находиться исключительно в наморднике и на поводке либо в специальной клетке, иные виды животных - в специальных клетках. Допускается нахождение декоративных пород (мелких) на поводке или на руках Потребителя.

2.3. Потребитель обязан выгуливать собак средних и крупных размеров только в намордниках и на поводке.

2.4 Потребитель обязан обеспечить отсутствие домашнего животного в номере во время его уборки горничными Гостиницы или при проведении ремонтных работ, в случае нахождения животного в номере услуга по уборке номера предоставляться не будет.

2.5. Потребитель обязан уведомить администрацию Гостиницы о нахождении животного в номере без присмотра.

2.6 Запрещается брать с собой домашних животных в места общего пользования, кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Гостинице, пользоваться гостиничными

кроватями и креслами для отдыха животных, при отсутствии специальной клетки оставлять домашних животных без присмотра в гостиничном номере, холле, других местах общественного пользования Гостиницы, на территории Гостиницы.

2.7 Запрещен выгул домашних животных на территории Гостиницы (в пределах установленного заграждения), в том числе – на газонах.

2.8 Запрещается мыть домашних животных в душевых кабинах, ваннах номеров; использовать для гигиены животных полотенца, простыни и другие постельные гостиничные принадлежности, а также запрещено вычесывать домашних животных в номере Гостиницы и на ее территории.

3. Ответственность потребителя

3.1 Потребитель несет полную ответственность за поведение своего питомца и возможный ущерб Гостинице, который будет причинён действиями питомца. Потребитель обязан компенсировать убытки Гостинце в соответствии с прейскурантом Гостиницы.

3.2 Все риски, связанные с поведением домашнего животного в период нахождения в Гостинице, которое может повлечь за собой причинение ущерба Гостинице либо имуществу третьих лиц из числа других постояльцев Гостиницы и/или сотрудников Гостиницы, а также причинение вреда жизни/здоровью последних, так же несет Потребитель (владелец животного).

Приложение № 6

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ АВТОПАРКОВКОЙ ПРИ ГОСТИНИЦЕ

Настоящие правила регламентируют порядок использования автопарковки, расположенной на территории гостиницы. Ознакомление и согласие с правилами является обязательным условием пользования парковки.

1. Категории пользователей и тарифы

1.1. **Гости гостиницы** имеют право на бесплатное пользование автопарковкой в период проживания — услуга включена в стоимость номера;

1.2. **Прочие посетители** могут воспользоваться услугами автопарковки на платной основе по следующим тарифам:

- 100 руб. в сутки;
- 2 500 руб. в месяц.

1.3. Оплата производится заранее, до начала пользования парковочным местом. Способы оплаты уточняются у администратора на стойке регистрации гостиницы.

2. Порядок въезда и выезда:

2.1. Въезд и выезд на территорию парковки осуществляется через шлагбаум;

2.2. для **гостей гостиницы:**

- при подъезде к шлагбауму необходимо позвонить по телефону **8 (34273) 4-10-31** (администратор);
- после подтверждения статуса гостя шлагбаум открывается автоматически.

2.3. Для **платных пользователей:**

- перед первым въездом необходимо оплатить услугу парковки и сообщить администратору номер телефона, который будет внесён в базу данных системы управления шлагбаумом;
- после внесения номера в базу, пользователь получает специальный номер телефона для самостоятельного открытия шлагбаума;
- для въезда/выезда нужно позвонить на указанный номер – шлагбаум откроется автоматически.

2.4. При въезде и выезде необходимо:

- остановиться перед шлагбаумом;
- дождаться полного открытия шлагбаума перед началом движения;
- не препятствовать закрытию шлагбаума после проезда.

3. Правила поведения на территории парковки:

3.1 На территории парковки **запрещается:**

- превышать скорость 5 км/ч;
- создавать помехи другим участникам движения;
- оставлять автомобиль с включённым двигателем более чем на 5 минут;
- проводить ремонт, мойку или техническое обслуживание автомобиля;
- курить и разводить огонь;
- размещать на парковочном месте посторонние предметы, ограничивающие доступ к автомобилю или соседним местам;
- блокировать проезд или парковочные места.

3.2. Парковка крупногабаритного транспорта (автобусы, грузовики и т.д.) допускается только по предварительному согласованию с администрацией.

4. Безопасность и видеонаблюдение

4.1. Территория парковки оборудована **круглосуточным видеонаблюдением.** Записи хранятся в
течение 30 календарных дней.

4.2. Доступ к записям видеонаблюдения предоставляется:

- правоохранительным органам по официальному запросу;
- владельцам автомобилей —при наличии подтверждённого страхового случая или инцидента, произошедшего на территории парковки (по запросу через администрацию гостиницы).

5. Ответственность сторон

5.1 гостиницы не несёт ответственности за:

- сохранность автотранспорта, находящегося на парковке;
- утрату или повреждение имущества, находящегося в автомобиле;
- ущерб, причинённый автомобилю в результате стихийных бедствий, актов вандализма или иных непредвиденных обстоятельств.

5.2 Риск утраты или повреждения транспортного средства полностью лежит на его владельце;

5.3 администрация оставляет за собой право отказать в предоставлении услуги парковки без объяснения причин, владелец которого нарушает настоящие правила.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящие правила действуют бессрочно и могут быть изменены гостиницей. О любых изменениях посетители будут уведомлены заблаговременно через информационные стенды на территории парковки и на официальном сайте гостиницы.

Контактная информация

По всем вопросам, связанным с работой автопарковки, обращайтесь:

- на стойку регистрации гостиницы;
- по телефону: **8 (34273) 4-10-31** (администратор);
- по электронной почте: [kamakrasnokamsk@mail.ru].