



«УТВЕРЖДАЮ»
Индивидуальный предприниматель
/Арзуманян-Мачкалян Р.Э.
«02» апреля 2026 г.

Правила предоставления гостиничных услуг в отеле «Жемчужина» (редакция 2026 года)

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в отеле «Жемчужина» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между Исполнителем и Потребителями гостиничных услуг, устанавливают порядок бронирования, размещения, проживания и предоставления гостиничных услуг в отеле «Жемчужина».

1.3. Настоящие Правила являются обязательными для исполнения всеми лицами, проживающими в отеле, а также посетителями отеля.

1.4. Отель «Жемчужина» предназначен для временного проживания граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства.

1.5. Настоящие Правила размещаются:

- * на официальном сайте гостиницы;
- * в службе приема и размещения;
- * в папках гостя (при наличии);
- * предоставляются потребителю по его требованию.

2. Сведения об Исполнителе

2.1. Исполнителем гостиничных услуг является:

Индивидуальный предприниматель Арзуманян-Мачкалян Рузана Эдвардовна.

ОГРНИП: 304645030700195.

Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей серии 64 № 000165281, выдано 02.11.2004г. Межрайонной инспекцией ФНС России № 14 по Саратовской области.

ИНН: 645003238556.

Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе серии 64 № 000274355, выдано 09.01.2001г. Межрайонной инспекцией ФНС России по Волжскому району г. Саратова.

E-mail: aruzana@yandex.ru.

Официальный сайт: <https://pearlsaratov.ru>.

Контактные телефоны:

+7 (8452) 24-22-24;

+7 (937) 143-56-67.

3. Сведения об объекте размещения.

3.1. Наименование средства размещения: Отель «Жемчужина».

3.2. Тип средства размещения: гостиница.

3.3. Адрес места нахождения:

410028, Саратовская область, городской округ город Саратов, г. Саратов, площадь Соборная, здание 2, помещение 1.

3.4. Номер записи в государственном реестре средств размещения:

C642026019717.

3.5. Категория гостиницы:

★★★★ (четыре звезды).

3.6. Срок действия классификации:

с 05 февраля 2026 года по 05 февраля 2029 года.

4. Информация, доводимая до сведения Потребителей

4.1. Исполнитель обеспечивает предоставление Потребителям достоверной информации о гостиничных услугах.

4.2. До сведения Потребителей доводится следующая информация:

- * сведения об Исполнителе;
- * сведения о государственной регистрации;
- * адрес и контакты гостиницы;
- * номер записи в государственном реестре средств размещения;
- * категория гостиницы;
- * сведения о номерах и их площади;
- * перечень услуг, входящих в стоимость проживания;
- * стоимость проживания;
- * перечень дополнительных платных услуг;
- * форма и порядок оплаты;
- * время заезда;
- * время выезда (расчетный час);
- * порядок бронирования;
- * условия отмены бронирования;
- * порядок и сроки возврата денежных средств;

- * сведения о льготах и преимуществах;
- * настоящие Правила;
- * книга отзывов и предложений (при наличии).

5. Режим работы гостиницы

- 5.1. Отель «Жемчужина» осуществляет обслуживание Потребителей круглосуточно.
- 5.2. Служба приема и размещения работает круглосуточно.
- 5.3. Время заезда и время выезда (расчетный час) устанавливаются Исполнителем.
- 5.4. Время заезда в гостиницу: 12 часов 00 минут.
- 5.5. Время выезда из гостиницы: 12 часов 00 минут.
- 5.6. Ранний заезд и поздний выезд предоставляются при наличии свободных номеров и оплачиваются согласно действующему прейскуранту.

6. Порядок бронирования

- 6.1. Забронировать номер (место) можно на официальном сайте Отеля «Жемчужина» www.pearlsaratov.ru или по телефону «0», 8-(8452) 242-224, по электронной почте pearl@pearlsaratov.ru или непосредственно в отделе бронирования гостиницы.
- 6.2. Бронирование номеров осуществляется путем направления Потребителем заявки посредством:
 - * официального сайта гостиницы;
 - * телефонной связи;
 - * электронной почты;
 - * через туристических агентов и иных уполномоченных лиц;
 - * посредством иных доступных способов связи.
- 6.2. Бронирование считается совершенным после подтверждения Исполнителем возможности предоставления номера.
- 6.3. Подтверждение бронирования содержит сведения о:
 - * категории номера;
 - * стоимости проживания;
 - * сроках проживания;
 - * условиях отмены бронирования;
 - * порядке возврата денежных средств.
- 6.4. Своевременным отказом от бронирования признается отказ не позднее 24 (двадцати четырех) часов до времени заезда по бронированию.
- 6.5. При своевременном отказе Потребителя от бронирования до дня заезда денежные средства, уплаченные в счет бронирования, подлежат возврату в полном объеме.
- 6.6. При несвоевременном отказе от бронирования, опоздании Потребителя либо незаезде Исполнитель вправе удержать денежные средства в размере, не превышающем стоимости первых суток проживания.

6.7. Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, если иной способ не согласован сторонами.

6.8. Требования Потребителя о возврате денежных средств удовлетворяются Исполнителем в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения соответствующего требования потребителя, если более короткий срок не установлен соглашением сторон.

6.9. Возврат денежных средств производится на основании письменного заявления потребителя с указанием реквизитов для перечисления денежных средств в случаях, когда возврат осуществляется безналичным способом.

6.10. Возврат денежных средств по бронированиям, оформленным через третьих лиц (агрегаторов, туристических агентов, туроператоров и иных посредников), осуществляется в порядке и через лицо, принявшее оплату, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором между сторонами.

7. Порядок заселения и оформления проживания

7.1. Размещение Потребителей в Отеле «Жемчужина» осуществляется при наличии свободных номеров после регистрации и предъявления документов, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

7.2. При оформлении проживания в Отеле «Жемчужина» отдел по приему и обслуживанию гостей оформляет Регистрационную Карточку и выдает карту Гостя, что является подтверждением заключения договора на оказание услуг.

7.3. Исполнитель вправе отказать в предоставлении гостиничных услуг в случаях:

- * отсутствия свободных номеров;
- * непредставления документов, необходимых для заселения;
- * представления документов с признаками подделки;
- * отказа потребителя соблюдать настоящие Правила;
- * нахождения потребителя в состоянии, создающем угрозу безопасности других лиц и имущества гостиницы.

8. Документы, необходимые для размещения

8.1. Граждане Российской Федерации размещаются в гостинице при предъявлении одного из следующих документов:

- * паспорта гражданина Российской Федерации;
- * временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- * паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
- * паспорта гражданина СССР образца, действующего в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- * водительского удостоверения Российской Федерации;
- * удостоверения личности военнослужащего Российской Федерации (в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации);
- * иных документов, признаваемых законодательством Российской Федерации документами, удостоверяющими личность гражданина Российской Федерации.

8.2. Иностранные граждане размещаются при предъявлении:

- * паспорта иностранного гражданина либо иного документа, признаваемого Российской Федерацией документом, удостоверяющим личность иностранного гражданина;
- * визы (если обязанность ее получения предусмотрена законодательством Российской Федерации);
- * миграционной карты либо иных документов, необходимых для осуществления миграционного учета.

8.3. Лица без гражданства размещаются при предъявлении:

- * документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- * разрешения на временное проживание;
- * вида на жительство;
- * удостоверения беженца;
- * свидетельства о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации;
- * иных документов, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8.4. Цифровая идентификация

В случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации, идентификация потребителя может осуществляться посредством:

- * мобильного приложения Единого портала государственных и муниципальных услуг (Госуслуги);
- * Единой биометрической системы;
- * иных цифровых сервисов, использование которых допускается законодательством Российской Федерации.

8.5. Исполнитель осуществляет регистрацию и учет проживающих лиц в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о регистрационном и миграционном учете.

9. Размещение несовершеннолетних граждан

9.1. За проживание детей в возрасте до 7 лет с предъявлением свидетельства о рождении без предоставления места плата не взимается.

9.2. Несовершеннолетние граждане Российской Федерации, не достигшие возраста 14 лет, размещаются в гостинице совместно с родителями (усыновителями, опекунами) либо сопровождающими лицами.

9.3. При размещении несовершеннолетнего, не достигшего возраста 14 лет, с сопровождающим лицом, не являющимся его законным представителем, дополнительно предъявляются:

- * свидетельство о рождении несовершеннолетнего;
- * документ, удостоверяющий личность сопровождающего лица;
- * согласие одного из родителей (усыновителей, опекунов) на проживание несовершеннолетнего в гостинице в сопровождении указанного лица.

9.3. Несовершеннолетние граждане Российской Федерации в возрасте от 14 до 18 лет могут размещаться в гостинице без сопровождения родителей (усыновителей, попечителей) при предъявлении:

- * паспорта гражданина Российской Федерации;
- * согласия одного из родителей (усыновителей, попечителей) на самостоятельное проживание несовершеннолетнего в гостинице.

9.4. согласие должно содержать сведения, позволяющие установить личность несовершеннолетнего, законного представителя, срок действия согласия, а также указание на согласие на проживание несовершеннолетнего в гостинице самостоятельно либо в сопровождении конкретного лица.

9.5. При отсутствии документов, предусмотренных настоящим разделом, Исполнитель вправе отказать в размещении несовершеннолетнего.

10. Оплата проживания

10.1. Оплата гостиничных услуг осуществляется в соответствии с действующим прейскурантом цен, утвержденным Исполнителем. Оплата гостиничных услуг производится в порядке предоплаты.

10.2. Оплата может производиться:

- * наличными денежными средствами;
- * банковскими картами;
- * посредством безналичного перечисления денежных средств;
- * с использованием электронных средств платежа;
- * иными способами, не запрещенными законодательством Российской Федерации.

10.3. Заезд в Отель «Жемчужина» и выезд из него Потребителя осуществляется с учетом времени заезда и временем выезда (расчетного часа), которые устанавливаются исполнителем, как 12 часов по местному времени.

Расчеты с проживающими осуществляются посуточно: с 12 часов дня заезда до 12 часов следующего дня. В день выезда из гостиницы в период с 12 часов до 18 часов производится почасовая оплата. При задержке выезда с 18 до 24 часов плата взимается за половину суток. При выезде по истечении более 12 часов после расчетного часа оплата производится как за полные сутки. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за полные сутки.

Потребитель не может продать или уступить оплаченный им период проживания другим лицам.

В случае, если Потребитель воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения позднее одного часа после поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

10.4. При проживании не более суток плата взимается за полные сутки независимо от фактического времени нахождения потребителя в гостинице.

10.5. Порядок оплаты раннего заезда и позднего выезда определяется действующим прейскурантом Исполнителя и доводится до сведения Потребителей.

10.6. По требованию потребителя Исполнитель выдает кассовый чек и иные документы, подтверждающие оплату услуг, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

10.7. Оплата проживания участников ВОВ, инвалидов, лиц, сопровождающих инвалидов 1-й группы, производится со скидкой в размере 20%.

11. Права и обязанности Исполнителя

11.1. Исполнитель обязан:

11.1.1. Предоставлять Потребителям гостиничные услуги надлежащего качества в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

11.1.2. Обеспечивать соответствие помещений гостиницы обязательным требованиям санитарной, противопожарной и иной безопасности.

11.1.3. Предоставлять Потребителям достоверную и своевременную информацию об оказываемых услугах, ценах, условиях проживания, порядке бронирования и возврата денежных средств.

11.1.4. Обеспечивать конфиденциальность и защиту персональных данных Потребителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

11.1.5. Обеспечивать регистрацию граждан Российской Федерации и осуществлять миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

11.1.6. Обеспечивать сохранность вещей потребителей в пределах ответственности, установленной законодательством Российской Федерации.

11.1.7. Предоставлять без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- * вызов скорой медицинской помощи и иных экстренных служб;
- * пользование медицинской аптечкой;
- * доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- * побудка к определенному времени по просьбе потребителя;
- * предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

11.2. Исполнитель вправе:

11.2.1. Требовать от Потребителей соблюдения настоящих Правил.

11.2.2. Отказать в предоставлении услуг при отсутствии свободных номеров.

11.2.3. Отказать в размещении при отсутствии документов, необходимых для заселения.

11.2.4. Отказать в размещении лицам, находящимся в состоянии сильного алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, если их состояние создает угрозу безопасности окружающих, сохранности имущества гостиницы либо нарушает права и законные интересы других потребителей.

11.2.5. Требовать возмещения ущерба, причиненного имуществу гостиницы.

11.2.6. Прекратить оказание гостиничных услуг и потребовать досрочного выезда Потребителя в случаях существенного нарушения настоящих Правил.

11.2.7. Не допускать на территорию гостиницы лиц, поведение которых создает угрозу безопасности гостей и работников гостиницы.

11.2.8. Производить замену номера на номер аналогичной или более высокой категории в случаях производственной необходимости без ухудшения условий проживания Потребителя.

11.2.9. В случае отсутствия Потребителя в номере по истечении срока проживания более 3 часов (если проживание не продлено и не оплачено в срок) Администрация Отеля вправе принять решение о создании комиссии и, произведя опись оставленного в номере имущества Потребителя, поместить это имущество в камеру хранения.

12. Права и обязанности Потребителей

12.1. Потребитель вправе:

12.1.1. Получать гостиничные услуги надлежащего качества.

12.1.2. Получать полную и достоверную информацию об оказываемых услугах.

12.1.3. Пользоваться всеми услугами, входящими в стоимость проживания.

12.1.4. Получать дополнительные услуги в соответствии с действующим прейскурантом.

12.1.5. Обращаться к администрации гостиницы по вопросам, связанным с качеством обслуживания.

12.1.6. Требовать возмещения убытков в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

12.2. Потребитель обязан:

12.2.1. Соблюдать настоящие Правила проживания.

12.2.2. Соблюдать общественный порядок.

12.2.3. Соблюдать правила пожарной безопасности.

12.2.4. Бережно относиться к имуществу гостиницы.

12.2.5. Возмещать ущерб, причиненный гостинице, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

12.2.6. Соблюдать санитарные нормы и правила.

12.2.7. При выходе из номера закрывать водоразборные краны, выключать освещение, телевизор, иные электроприборы, закрывать окна и двери.

12.2.8. Незамедлительно сообщать администрации гостиницы о возникновении неисправностей, аварийных ситуаций, случаях утраты имущества либо иных обстоятельствах, способных причинить вред жизни, здоровью или имуществу.

13. Правила проживания и поведения в гостинице

13.1. На территории гостиницы запрещается:

* нарушать общественный порядок;

* использовать помещения гостиницы не по назначению;

* создавать шум, мешающий отдыху других проживающих.

13.2. В гостинице устанавливается режим тишины с 23 часов 00 минут до 08 часов 00 минут.

13.3. В период режима тишины запрещается:

- * громко разговаривать;
- * включать телевизоры и аудиоустройства на повышенной громкости;
- * использовать музыкальные инструменты;
- * производить ремонтные и иные шумные работы;
- * совершать иные действия, нарушающие покой проживающих.

13.4. Потребителям запрещается:

- * передавать ключи либо электронные средства доступа посторонним лицам;
- * хранить в номере легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные и иные опасные вещества;
- * открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей;
- * использовать электронагревательные приборы, не предусмотренные оснащением номера;
- * самовольно переставлять мебель и оборудование;
- * выносить имущество гостиницы за пределы номера;
- * размещать в номерах дополнительных лиц без согласования с администрацией гостиницы;
- * распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Отеля «Жемчужина», за исключением предприятий питания;
- * выносить продукты питания из ресторанов с формой обслуживания «Шведский стол»;
- * курить в номерах и иных помещениях Отеля «Жемчужина», а также в неустановленных для этого местах в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». В случае несоблюдения данного запрета на Потребителя налагается штраф в соответствии с Приказом Администрации Гостиницы, а в случае возникновения ущерба, вызванного курением, возмещается сумма такого ущерба в соответствии с действующим Прейскурантом.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Исполнитель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

14. Порядок посещения проживающих

14.1. Посещение проживающих допускается с 11 часов 00 минут до 23 часов 00 минут.

14.2. Посетители обязаны предъявить документ, удостоверяющий личность, по требованию работников службы приема и размещения.

14.3. Ответственность за действия приглашенных посетителей несет проживающий Потребитель.

14.4. Нахождение посетителей в номере после 23 часов 00 минут допускается только после их оформления в установленном порядке и оплаты проживания в соответствии с действующим прейскурантом.

14.5. Администрация гостиницы вправе ограничить либо запретить посещение проживающих в случаях нарушения общественного порядка, требований безопасности либо настоящих Правил.

15. Размещение с животными

15.1. Размещение потребителей с домашними животными в Отеле «Жемчужина» не допускается.

15.2. Исключение составляют собаки-проводники, сопровождающие инвалидов по зрению, при наличии документов, подтверждающих специальную подготовку животного, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

15.3. Потребитель обязан незамедлительно уведомить администрацию гостиницы о наличии собаки-проводника при заселении.

16. Курение

16.1. В соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ курение табака, потребление никотинсодержащей продукции, использование электронных систем доставки никотина, кальянов и иных аналогичных устройств запрещается во всех помещениях гостиницы, включая номера, коридоры, холлы, лестничные клетки и иные места общего пользования.

16.2. Курение допускается исключительно в специально оборудованных и обозначенных местах, если такие места организованы Исполнителем.

16.3. В случае нарушения запрета на курение Исполнитель вправе:

- * потребовать прекращения нарушения;
- * взыскать с потребителя убытки, связанные с необходимостью проведения дополнительной уборки, химчистки, устранения последствий нарушения, при наличии документального подтверждения расходов;
- * поставить вопрос о досрочном прекращении оказания гостиничных услуг.

17. Видеонаблюдение и обеспечение безопасности

17.1. В целях обеспечения безопасности проживающих, работников гостиницы и сохранности имущества на территории гостиницы осуществляется круглосуточное видеонаблюдение.

17.2. Видеонаблюдение осуществляется в местах общего пользования.

17.3. Видеонаблюдение не осуществляется в номерах, санитарных узлах и иных местах, где может быть нарушена неприкосновенность частной жизни граждан.

17.4. Информация, полученная посредством систем видеонаблюдения, используется исключительно в целях обеспечения безопасности и в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

17.5. Размещение предупреждающих информационных табличек о ведении видеонаблюдения осуществляется в доступных для обозрения местах.

18. Ответственность сторон

18.1. Исполнитель несет ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по предоставлению гостиничных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации.

18.2. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в порядке и пределах, установленных статьями 925 и 926 Гражданского кодекса Российской Федерации.

18.3. Исполнитель не несет ответственности за:

- * деньги, ценные бумаги, драгоценности и иные особо ценные вещи Потребителя, не переданные на хранение администрации гостиницы;
- * транспортные средства, оставленные вне специально охраняемых мест хранения (при отсутствии отдельного договора хранения);
- * перебои в оказании услуг, вызванные обстоятельствами непреодолимой силы, авариями инженерных сетей, действиями государственных органов либо иными обстоятельствами, не зависящими от Исполнителя.

18.4. Потребитель несет ответственность за ущерб, причиненный имуществу гостиницы, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

18.5. Размер ущерба определяется на основании акта, составленного представителем гостиницы с участием Потребителя либо в присутствии не менее двух свидетелей в случае отказа потребителя от подписания акта.

18.6. Возмещение ущерба осуществляется добровольно либо в судебном порядке.

19. Забытые и найденные вещи

19.1. Вещи, забытые потребителями в гостинице, принимаются на хранение администрацией гостиницы.

19.2. При обнаружении забытых вещей администрация гостиницы принимает разумные меры по уведомлению владельца при наличии сведений, позволяющих установить его личность и контактные данные.

19.3. Найденные документы, удостоверяющие личность, банковские карты и иные документы строгой отчетности подлежат хранению и передаче в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

19.4. Забытые вещи хранятся гостиницей в течение 6 (шести) месяцев со дня их обнаружения, если более длительный срок не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

19.5. Скоропортящиеся продукты питания подлежат утилизации в день обнаружения.

19.6. По истечении срока хранения невостребованные вещи могут быть реализованы либо уничтожены в порядке, предусмотренном гражданским законодательством Российской Федерации.

19.7. Расходы по пересылке забытых вещей владельцу осуществляются за счет владельца таких вещей, если иное не согласовано сторонами.

20. Досрочное прекращение проживания и выселение

20.1. Потребитель вправе отказаться от дальнейшего проживания и потребовать возврата денежных средств за неоказанные услуги.

20.2. Возврат денежных средств осуществляется в порядке, установленном настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

20.3. Исполнитель вправе потребовать досрочного выезда Потребителя в случаях:

- * грубого или систематического нарушения настоящих Правил;
- * нарушения общественного порядка;
- * совершения противоправных действий;
- * создания угрозы жизни и здоровью других лиц;
- * умышленного повреждения имущества гостиницы;
- * отказа от возмещения причиненного ущерба;
- * использования номера не по назначению;
- * отказа предъявить документы, необходимые для проживания, если такая обязанность возникла в силу закона;
- * нарушения требований пожарной безопасности;
- * размещения в номере лиц, не оформленных в установленном порядке.

20.4. В случае отказа Потребителя добровольно освободить номер администрация гостиницы вправе обратиться в правоохранительные органы.

20.5. Факт нарушения может подтверждаться актом администрации гостиницы, объяснениями работников, видеозаписями, письменными заявлениями других потребителей и иными допустимыми доказательствами.

21. Порядок рассмотрения обращений и претензий

21.1. Потребители вправе обращаться к администрации гостиницы с предложениями, заявлениями и претензиями, связанными с качеством оказываемых услуг.

21.2. Обращения могут быть поданы:

- * лично;
- * посредством электронной почты;
- * через официальный сайт гостиницы;
- * почтовым отправлением.

21.3. Претензии рассматриваются Исполнителем в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

21.4. Требования Потребителя о возврате денежных средств подлежат удовлетворению в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения соответствующего требования, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

21.5. Споры между Исполнителем и Потребителем разрешаются путем переговоров, а при недостижении соглашения — в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

22. Обработка персональных данных

22.1. Предоставляя документы для оформления проживания, Потребитель подтверждает ознакомление с Политикой обработки персональных данных Исполнителя.

22.2. Обработка персональных данных осуществляется Исполнителем в целях:

- * заключения и исполнения договора на оказание гостиничных услуг;
- * исполнения требований законодательства Российской Федерации;
- * осуществления регистрационного и миграционного учета;
- * обеспечения безопасности потребителей и работников гостиницы;
- * рассмотрения обращений и претензий.

22.3. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

22.4. Персональные данные не подлежат передаче третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

23. Заключительные положения

23.1. Настоящие Правила вступают в силу с даты их утверждения Исполнителем.

23.2. С даты вступления в силу настоящих Правил утрачивают силу ранее действовавшие Правила проживания в отеле «Жемчужина».

23.3. Исполнитель вправе вносить изменения в настоящие Правила в случаях изменения законодательства Российской Федерации либо необходимости совершенствования порядка оказания гостиничных услуг.

23.4. Изменения и дополнения утверждаются Исполнителем и доводятся до сведения Потребителей путем размещения новой редакции Правил на официальном сайте гостиницы и в службе приема и размещения.

23.5. Во всем, что не урегулировано настоящими Правилами, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Правилам предоставления гостиничных услуг
в отеле «Жемчужина»

ПАМЯТКА ДЛЯ АДМИНИСТРАТОРОВ ПО ДОКУМЕНТАМ ДЛЯ ЗАСЕЛЕНИЯ

1. Граждане Российской Федерации

Подлежат размещению при предъявлении одного из следующих документов:

- * паспорт гражданина Российской Федерации;
- * временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- * заграничный паспорт гражданина Российской Федерации;
- * паспорт гражданина СССР в случаях, предусмотренных законодательством РФ;
- * водительское удостоверение Российской Федерации;
- * удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации (в случаях, предусмотренных законодательством);
- * иные документы, признаваемые законодательством РФ документами, удостоверяющими личность.

2. Иностранные граждане

При заселении предъявляют:

- * паспорт иностранного гражданина либо иной документ, удостоверяющий личность;
- * визу (если требуется);
- * миграционную карту;
- * документы, необходимые для миграционного учета.

3. Лица без гражданства

Принимаются при предъявлении:

- * документа лица без гражданства;
- * разрешения на временное проживание;
- * вида на жительство;
- * удостоверения беженца;
- * свидетельства о предоставлении временного убежища.

4. Несовершеннолетние

До 14 лет:

Размещаются:

- * с родителями (усыновителями, опекунами);
- * либо с сопровождающим лицом.

Необходимые документы:

- * свидетельство о рождении;
- * документ сопровождающего;
- * согласие одного из родителей, если сопровождающий не является законным представителем.

От 14 до 18 лет:

Могут проживать самостоятельно.

Необходимые документы:

- * паспорт гражданина РФ;
- * согласие одного из родителей (усыновителей, попечителей).

5. Основания для отказа в заселении

Администратор вправе отказать в размещении в случаях:

- * отсутствия свободных номеров;
 - * отсутствия необходимых документов;
 - * наличия признаков подделки документов;
 - * отсутствия документов несовершеннолетнего;
 - * отсутствия нотариального согласия, если оно обязательно;
 - * невозможности соблюдения требований миграционного учета;
 - * угрозы безопасности гостей и работников гостиницы.
-

Приложение № 2
к Правилам предоставления гостиничных услуг
в отеле «Жемчужина»

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА СОГЛАСИЯ НА ПРОЖИВАНИЕ
НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНЕГО

Я, _____,

дата рождения _____,

паспорт: серия _____ № _____,

выдан _____,

зарегистрированный(ая) по адресу:

_____,

являясь родителем (усыновителем, опекуном, попечителем) несовершеннолетнего:

_____,

дата рождения _____,

☐ свидетельство о рождении: серия _____ № _____;

☐ паспорт гражданина Российской Федерации: серия _____ № _____,

настоящим даю согласие на проживание моего несовершеннолетнего ребенка в гостиницах и иных средствах размещения на территории Российской Федерации.

Согласие предоставляется:

☐ на самостоятельное проживание несовершеннолетнего;

или

☐ на проживание в сопровождении:

_____,

дата рождения _____,

паспорт: серия _____ № _____.

Согласие выдано на период:

с «» _____ 20 г.

по «» _____ 20 г.

Настоящее согласие удостоверено нотариусом в установленном законом порядке.

Подпись законного представителя:

Приложение № 3
к Правилам предоставления гостиничных услуг
в отеле «Жемчужина»

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ БЕЗ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОПЛАТЫ

Исполнитель предоставляет Потребителям следующие услуги без взимания дополнительной платы:

1. Вызов скорой медицинской помощи и иных экстренных служб.
2. Пользование медицинской аптечкой первой помощи.
3. Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, после ее получения гостиницей.
4. Побудка к определенному времени по просьбе потребителя.
5. Предоставление кипятка.
6. Предоставление иглолок и ниток.
7. Предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов.
8. Предоставление справочной информации о работе транспорта, учреждений культуры, медицинских организаций и иных объектов городской инфраструктуры.
9. Вызов такси по просьбе потребителя.
10. Предоставление информации о дополнительных услугах гостиницы.