



Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Байкал»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Байкал» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации».
- 1.2. Настоящие Правила являются локальным нормативным актом ООО «Центр отдыха «Истлэнд» и содержат требования к гостиничным услугам и условиям их оказания, соблюдению внутриобъектового режима, требований пожарной безопасности в гостинице «Байкал».
- 1.3. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, порядку их оказания, ответственности Заказчика, Потребителя и Исполнителя, определяются договорами между сторонами, а также настоящими Правилами.
- 1.4. Исполнитель вправе предоставлять льготы, скидки и иные преимущества при заключении договора (оказании услуг) в соответствии с настоящими Правилами, Ценовой политикой и иными локальными нормативными актами Исполнителя.
- 1.5. Настоящие Правила в доступной форме доводятся Исполнителем до сведения Потребителя, Заказчика, в том числе путем размещения на официальном сайте в сети Интернет <https://eastland-baikal.ru/>, а также путем размещения на стойке приема и размещения. При заключении договора Потребитель письменно подтверждает, что ознакомлен с действующими Правилами.
- 1.6. Условия настоящих Правил являются обязательными для всех лиц, обратившихся за получением гостиничных услуг в гостиницу «Байкал».
- 1.7. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, порядку их оказания, ответственности Заказчика, Потребителя и Исполнителя, определяются договорами между сторонами, а также настоящими Правилами. В случае если оказание гостиничных услуг осуществляется на основании договора, заключенного между Исполнителем и Заказчиком, и бронирование осуществляется в рамках такого договора, договором могут быть установлены иные условия оказания гостиничных услуг, чем предусмотренные настоящими Правилами.

2. Основные понятия

- 2.1. Гостиница «Байкал» («Гостиница») – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания Гостиничных услуг и имеющий наименование гостиница «Байкал», расположенный по адресу: 664520, ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ, ИРКУТСКИЙ РАЙОН, ЛИСТВЯНКА РАБОЧИЙ ПОСЕЛОК, АКАДЕМИЧЕСКАЯ УЛИЦА, ДОМ 13, имеющий категорию «4 звезды», подтвержденное Свидетельством о присвоении категории Гостинице, выданном в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации.
- 2.2. Гостиничные услуги - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденными Правительством РФ и настоящими Правилами.

- 2.3. Потребитель - гражданин (гость), имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- 2.4. Исполнитель - организация, предоставляющая потребителю гостиничные услуги – общество с ограниченной ответственностью «Центр отдыха «Истлэнд» (ООО «Центр отдыха «Истлэнд», ОГРН 1143850034008, ИНН 3827045821).
- 2.5. Заказчик - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу потребителя.
- 2.6. Бронирование - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя и подтверждение этой заявки Исполнителем.
- 2.7. Время выезда (расчетный час) - время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя.
- 2.8. Время заезда - время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя.
- 2.9. Ранний заезд - дополнительная услуга по размещению Потребителя до времени заезда, если он предварительно осуществил бронирование, предоставляется при наличии свободных номеров.
- 2.10. Поздний выезд - дополнительная услуга по размещению Потребителя в Гостинице после установленного расчетного часа.
- 2.11. Заявка на бронирование - форма документа, установленная Исполнителем, позволяющая установить, что данная заявка исходит от Потребителя (гостя) или Заказчика, направляется ими Исполнителю посредством почтовой, электронной, телефонной и иной связи.
- 2.12. Дополнительные услуги - услуги, оказываемые Исполнителем Потребителю (Заказчику) сверх гостиничных услуг за дополнительную оплату.
- 2.13. Внутриобъектовый режим - комплекс мероприятий, направленный на поддержание установленного порядка на территории Гостиницы, в его зданиях и сооружениях, местах общего пользования и обеспечение комфортных условий нахождения в Гостинице, сохранности имущества и безопасности Потребителей, находящихся на территории Гостиницы.

3. Общая информация о гостиничных услугах

- 3.1. Номерной фонд гостиницы включает в себя номера категории:
Deluxe Twin Mountain (Номер делюкс с двумя отдельными кроватями с видом на горы);
Deluxe King Mountain (Номер делюкс с одной большой кроватью с видом на горы);
Deluxe Twin Baikal (Номер делюкс с двумя отдельными кроватями с видом на Байкал);
Deluxe King Baikal (Номер делюкс с одной большой кроватью с видом на Байкал);
Suite Baikal (Люкс с видом на Байкал).
Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями, предметами санитарно-гигиенического назначения и другим инвентарем, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к гостинице категории «четыре звезды».
- 3.2. Предельный срок проживания в Гостинице для граждан РФ не устанавливается. Предельный срок проживания в Гостинице для иностранных граждан ограничен сроками, установленными законодательством РФ и/или сроками действия визы, миграционной карты.
- 3.3. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.
- 3.4. Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) Гостиницы: ресторан «Мир» до 23:00; Лобби-бар – круглосуточно.
- 3.5. Временем (расчетным часом), установленным для заезда Потребителя, является 15.00 часов текущих суток по иркутскому времени.
- 3.6. Временем (расчетным часом), установленным для выезда Потребителя, является 12.00 часов текущих суток по иркутскому времени.
- 3.7. Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается прейскурантами.
- 3.8. Информация об исполнителе гостиничных услуг и оказываемых им услугах размещена в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в службе приема и размещения Гостиницы) и в каждом номере посредством доступа через электронную сеть гостиницы с помощью телевизора и сети Интернет.
- 3.9. Перечень дополнительных услуг, оказываемых Гостиницей, не входящих в цену номера, а также цены на дополнительные услуги установлены в прейскурантах, размещенных в помещении

Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы).

3.10. Общее количество гостей, проживающих в номере, не должно превышать количество мест в номере: категория Делпокс - 2 человека, категория Люкс - 4 человека.

4. Порядок оформления проживания (размещения)

4.1. Для проживания в Гостинице необходимо заключить договор об оказании гостиничных услуг.

4.2. Договор об оказании гостиничных услуг может быть заключён в письменной или электронной форме, в том числе путем оформления регистрационной карты гостя, подтверждения бронирования, а также путем совершения Потребителем (Заказчиком) конклюдентных действий, направленных на получение гостиничных услуг, включая оплату проживания.

4.3. Договор считается заключенным с момента подтверждения Исполнителем согласия на предоставление гостиничных услуг и принятия Потребителем (Заказчиком) условий их оказания.

4.4. Договор заключается при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, в том числе паспорта либо иного документа, предусмотренного законодательством Российской Федерации.

4.5. С 01 апреля 2026 года заселение Потребителя в Гостиницу может осуществляться с использованием биометрических персональных данных Потребителя при условии его добровольного согласия и в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.6. При непредъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, договор на оказание гостиничных услуг не заключается. Такой Потребитель не может быть допущен к временному проживанию в Гостинице.

4.7. В целях осуществления регистрации гостей в уполномоченных органах, Исполнитель обязан иметь электронную копию паспорта Потребителя.

4.8. При заключении договора об оказании гостиничных услуг потребителю выдается электронный ключ от номера.

4.9. Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

4.10. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

4.11. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

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

4.13. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

4.14. Совершеннолетние лица, не являющиеся родителями (усыновителями, опекунами, попечителями) могут проживать в одном номере с несовершеннолетними в случае наличия у таких совершеннолетних лиц документального подтверждения полномочий от законных представителей несовершеннолетних по сопровождению этих несовершеннолетних.

5. Форма, условия и порядок бронирования и аннулирования бронирования

5.1. Исполнитель осуществляет бронирование путем принятия от Потребителя заявки на бронирование посредством почтовой, электронной, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя.

5.2. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

5.3. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем подтверждения бронирования от Исполнителя.

5.4. Авансовый платеж при бронировании номера вносится Потребителем или Заказчиком в сроки, указанные в выставленном исполнителем подтверждении или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте исполнителя в сети Интернет или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя в сети Интернет.

5.5. Потребитель не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе в момент размещения в гостинице.

5.6. Исполнитель обязуется ожидать Потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, если иное не предусмотрено договором.

5.7. Потребитель вправе отказаться от бронирования до дня заезда без применения штрафных санкций и с возвратом внесенных денежных средств в полном объеме.

5.8. В случае незаезда Потребителя либо отказа от бронирования в день заезда Исполнитель вправе удержать плату в размере не более стоимости одних суток проживания.

5.9. Отказ от бронирования осуществляется путём принятия от Потребителя сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от Потребителя. Отказ от бронирования через сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте.

5.10. В случае если оказание гостиничных услуг осуществляется на основании договора, заключенного между Исполнителем и Заказчиком, и бронирование номеров производится в рамках такого договора, условия оказания гостиничных услуг, включая порядок бронирования, сроки и условия отмены бронирования, порядок оплаты и иные условия, могут устанавливаться указанным договором и отличаться от условий, предусмотренных настоящими Правилами.

5.11. Бронирование номера и размещение в номере не может производиться на срок менее одних суток.

6. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг

6.1. Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с прейскурантами, утвержденными Исполнителем гостиничных услуг.

6.2. При этом под прейскурантами понимаются внутренние локальные нормативные акты Исполнителя гостиничных услуг, в которых устанавливаются категории номеров и их параметры; цены номеров и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номеров; стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати); перечень имущества Гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению Потребителем в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребителем; суммы для расчета фактически понесенных Исполнителем расходов; перечень и стоимость дополнительных гостиничных услуг, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в цену номера. Прейскуранты размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (путем размещения на стойке приема и размещения).

6.3. Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере и иных факторов, и действуют в течение ограниченного времени. Цена номера для каждого Потребителя (Заказчика) устанавливается на момент подтверждения бронирования Исполнителем гостиничных услуг согласно действующему

на тот момент прејскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – при размещении Потребителя согласно прејскуранту, действующему на момент размещения.

6.4. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

6.5. К оплате гостиничных услуг принимаются наличные денежные средства, а также кредитные карты следующих платежных систем: МИР, VISA, Master Card, Maestro, JCB, China Union Pay, American Express, Diners Club, Discover.

6.6. При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) кассовый чек и информационный счет.

6.7. Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Гостиницы согласно заключенным с Гостиницей договорам.

6.8. В гостинице установлена посуточная оплата проживания.

6.9. Под расчетными сутками понимается: в первые сутки проживания - период с расчетного часа (установленного для заезда) первого дня проживания до 12.00 часов следующего дня; во вторые и последующие сутки проживания – период с 12.00 часов дня текущих суток до 12.00 часов дня следующих суток.

6.10. При **раннем заезде** (т.е. до установленного времени заезда) размещение в Гостинице осуществляется при наличии свободных номеров соответствующей категории, подготовленных к размещению Потребителя.

6.11. При раннем заезде Потребителя плата за номер за период со времени заселения до установленного времени заезда взимается в размере, не превышающем стоимость проживания за половину суток. Если период со времени заселения до установленного времени заезда составляет более 12 часов, то взимается стоимость за сутки.

6.12. В случае гарантированного бронирования раннего заезда, при котором номер закрыт с продажи и не доступен к заселению сутки ранее, с Потребителя взимается плата за ранний заезд в размере стоимости проживания за сутки.

6.13. В случае задержки выезда потребителя в день выезда после расчетного часа (**поздний выезд**) оплата проживания осуществляется по следующим расценкам:

- задержка с 12.00 до 18.00 часов после расчетного часа - оплата за проживание взимается в размере 50% от суточной цены номера;

- задержка с 18:00 до 24.00 – оплата за проживание взимается в размере полной суточной цены номера.

Во всех перечисленных в данном пункте случаях суточная цена номера определяется исходя из соответствующего Прејскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Потребителя для всех Потребителей (публичные тарифы). При этом цена номера, установленная для Потребителя при бронировании, не применяется.

6.14. При позднем заезде (т.е. после наступления расчетного часа, установленного для заезда) оплата осуществляется в полной стоимости суточного проживания.

6.15. Детям в возрасте до 12 полных лет проживание в одном номере с законными представителями в Гостинице предоставляется без оплаты. Завтрак для детей до 7 лет предоставляется бесплатно, с 7 до 12 лет – в размере 50% от стандартной цены завтрака, установленной прејскурантом, для детей старше 12 лет завтрак предоставляется в размере 100% от действующего тарифа.

6.16. Дополнительное спальное место предоставляются за дополнительную оплату в размере 2000 рублей (завтрак включен).

6.17. Детям в возрасте до 3 полных лет по запросу сопровождающих лиц предоставляется дополнительное спальное место (люлька или раскладная кровать) без дополнительной оплаты.

6.18. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей.

6.19. При выезде потребителя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания, но не менее, чем за сутки при посуточной оплате.

6.20. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается потребителю в момент выезда из Гостиницы.

6.21. В случае проживания Потребителя в гостинице менее 24 часов, оплата производится за полные сутки.

6.22. В случае продления проживания Потребителя, оплата производится за весь период проживания, но не менее чем за сутки на условиях предварительной оплаты.

6.23. При размещении в Гостинице Потребитель оплачивает гарантийный депозит, под которым понимаются денежные средства в размере 5000 рублей.

6.24. Депозит является способом обеспечения оплаты Потребителем предполагаемых дополнительных (сопутствующих) услуг Исполнителя, не входящих в стоимость гостиничных услуг либо причинения незначительного ущерба (в размере гарантийного депозита) имуществу Исполнителя. При выезде Потребителя неиспользованная сумма депозита подлежит возврату Потребителю. Согласием Потребителя (Заказчика) на оплату депозита признается заключение Потребителем (Заказчиком) договора об оказании гостиничных услуг.

6.25. Гарантийный депозит может быть внесен наличными денежными средствами в кассу Исполнителя или путем резервирования на банковской карте.

6.26. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.

7. Порядок предоставления гостиничных услуг

7.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

7.2. В случае неоплаты гостиничных услуг, такие услуги Потребителю не оказываются.

7.3. Вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется с использованием электронного ключа, выдаваемого Исполнителем Потребителю при заключении договора об оказании гостиничных услуг во время заселения в гостиницу.

7.4. Вход Потребителей в номерной фонд по истечении срока проживания в Гостинице не допускается.

7.5. Исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги):

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- смена постельного белья и полотенец;
- парковка на территории отеля;
- посещение фитнес зала;
- хранение багажа;
- WiFi;
- вызов такси (услуги такси оплачиваются Потребителем);
- предоставление детской кроватки;
- меню подушек.

7.6. Потребители при заключении договора об оказании гостиничных услуг соглашаются с использованием в помещениях Гостиницы (за исключением номеров, конференц-залов и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

7.7. Гости Потребителя по его просьбе и с уведомления работника службы приема и размещения Гостиницы могут находиться в гостинице до 23.00 часов при условии предъявления документа, удостоверяющего личность. При нахождении гостя Потребителя в номере после 23.00 часов должно быть оформлено его проживание в гостинице в соответствии с утвержденными тарифами.

7.8. Если в состав услуг включен завтрак, он предоставляется Потребителю со дня, следующего за датой заезда. Потребитель по желанию может заказать завтрак в день заезда за дополнительную плату.

7.9. Продление проживания после расчетного часа выезда производится при наличии свободных номеров.

7.10. При необходимости продления срока проживания, Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю не позднее расчетного часа дня выезда. Исполнитель при наличии свободных номеров продлевает потребителю срок проживания в гостинице.

7.11. При выезде из гостиницы Потребитель обязан сдать номер и электронный ключ работнику Гостиницы и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.

7.12. Книга отзывов и предложений находится в помещении службы приема и размещения Гостиницы.

- 7.13. Исполнитель вправе отказать в размещении в Гостинице Потребителям, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения или в ином неадекватном состоянии, позволяющем допустить возможную угрозу спокойствия и безопасности других гостей.
- 7.14. В целях охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака во всех помещениях Гостиницы (в номерах, ресторанах, барах, общественных зонах и иных помещениях) запрещается курение табака.
- 7.15. В лобби-баре Гостиницы и ресторане Гостиницы запрещено проносить и употреблять алкогольные напитки, безалкогольные напитки и продукты питания, приобретенные вне Гостиницы.
- 7.16. При заключении договора Потребитель дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Исполнителем в соответствии с действующим законодательством. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность персональных данных Гостя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в целях исполнения обязанностей, возложенных законодательством Российской Федерации.
- 7.17. Заезд в Гостиницу и выезд Потребителя из Гостиницы осуществляются с учетом расчетного часа, времени заезда и выезда.
- 7.18. Договором с Заказчиком - юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем может быть установлено иное время заезда и выезда для групп (единовременное бронирование более 10 номеров).
- 7.19. При заселении в Гостиницу номер считается принятым Потребителем, если он не заявил об обнаруженных недостатках в течение 30 минут после заселения.
- 7.20. Обеспечивать смену постельного белья не реже чем через 3 дня, смену полотенец - ежедневно. По просьбе потребителя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.

8. Права, обязанности и ответственность Исполнителя. Хранение вещей в гостинице.

8.1. Исполнитель обязуется:

- 8.1.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Потребителю оплаченные гостиничные услуги.
- 8.1.2. Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.
- 8.1.3. Обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях и посетителях гостиницы.
- 8.1.4. Не проводить после 23.00 шумных мероприятий на территории гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.
- 8.1.5. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.
- 8.1.6. Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.
- 8.1.7. Своевременно реагировать на просьбы Потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде и на объектах инфраструктуры гостиницы.
- 8.1.8. В случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств.
- 8.1.9. Предоставлять по первому требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений».
- 8.1.10. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Потребителя.
- 8.1.11. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по жалобам Гостей.
- 8.2. Исполнитель имеет право отказать Потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить Потребителя из гостиницы и выдворить за территорию гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности и здоровью граждан, имуществу Гостиницы и третьих лиц, с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов (полиции).
- 8.3. Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за временное отключение электроэнергии, водоснабжения и иные обстоятельства вне зоны контроля и ответственности Исполнителя.

8.4. Исполнитель не несет ответственности за причинение вреда здоровью потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне гостиницы или хотя бы в гостинице, но у третьих лиц.

8.5. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

8.6. Внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная работникам Гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

8.7. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты на хранение либо были помещены потребителем в предоставленный ему индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Гостиницы.

8.8. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Гостиницы.

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

потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом администрации гостиницы;

утраченная вещь была оставлена в неотведенных для этого местах - у входа в гостиницу, на стойке службы приема и размещения (если вещь при этом не была передана непосредственно в руки работника гостиницы), в лобби, в ресторане, в коридоре и пр.;

утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была передана исполнителю на хранение или помещена в специальный индивидуальный сейф;

утраченная вещь находилась в индивидуальном сейфе, но по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

8.10. Сроком хранения вещей Потребителя в Гостинице является срок проживания данного Потребителя в Гостинице.

8.11. Вещи, обнаруженные в номере либо оставленные Потребителем в сейфе после расчетного часа выезда, признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы в соответствии с Порядком учета, хранения и утилизации забытых и найденных вещей (Приложение № 3). Помещение вещей на хранение оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей Потребителя на хранение по форме, установленной в Приложении № 4 к настоящим Правилам.

8.12. Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактными данным.

8.13. Исполнитель может при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.

8.14. Забытые предметы быта и/или одежды хранятся Исполнителем в течение 3 (трех) месяцев, продукты хранятся исполнителем в течение 2 (двух) суток. Забытые ценные вещи (драгоценности, деньги, средства связи, персональная вычислительная техника, кредитные карты), а также документы, цифровые носители информации хранятся исполнителем в течение 6 (шести) месяцев. За хранение забытых вещей плата не взимается.

8.15. По истечении установленного срока хранения забытые Потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами Исполнителя.

9. Права, обязанности и ответственность потребителя

9.1. Потребитель обязан:

9.1.1. Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя.

9.1.2. Соблюдать правила пожарной безопасности.

9.1.3. Уважать права других Потребителей, посетителей Гостиницы и работников Гостиницы.

9.1.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

9.1.5. Немедленно оповестить сотрудника службы приема и размещения в случае утраты карты гостя и/или электронного ключа.

9.1.6. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы за себя лично, за своих детей или за приглашенное лицо (гостя).

- 9.1.7. Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.
- 9.1.8. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.
- 9.1.9. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы их служебных обязанностей.
- 9.1.10. Соблюдать очередность при оформлении размещения.
- 9.1.11. Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Гостиницы.
- 9.1.12. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы.
- 9.1.13. Соблюдать Санитарно-гигиенические правила, установленные нормативными актами и настоящим Правилам.
- 9.1.14. Не курить в номере и общественных местах Гостиницы (за исключением мест, специально отведенных для курения вне здания гостиницы) в любых формах, в том числе (не ограничиваясь названным), использование табачных продуктов, таких как трубки, сигары, сигареты и электронные сигареты. В случае причинения реального ущерба имуществу Исполнителя в связи с курением в помещениях гостиницы, Потребитель обязан возместить Исполнителю стоимость причиненных убытков (расходы, которые Исполнитель должен будет произвести для приведения имущества в первоначальный вид до момента нарушения права (уборка, чистка, ремонт номера и др.).
- 9.2. Потребителю запрещается:
- 9.2.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем.
- 9.2.2. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам электронный ключ от номера.
- 9.2.3. Курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах.
- 9.2.4. Приносить и хранить в номере взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.
- 9.2.5. Хранить и использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.).
- 9.2.6. Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны.
- 9.2.7. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.
- 9.2.8. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы.
- 9.2.9. Находиться в служебных помещениях Гостиницы без разрешения работников Гостиницы.
- 9.2.10. Играть в азартные игры в местах общего пользования Гостиницы.
- 9.2.11. Портить оборудование, имущество и мебель гостиницы, в том числе делать на стенах надписи и рисунки, расклеивать объявления частного и рекламного характера, фотографии и рисунки, вырезки из газет и журналов.
- 9.2.12. Засорять места общего пользования.
- 9.2.13. Использовать открытый огонь.
- 9.2.14. Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Гостиницы.
- 9.2.15. Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей. С 23.00 до 08.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других Гостей.
- 9.2.16. Совершать умышленные либо неосторожные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.
- 9.2.17. Открыто носить любые виды гражданского, служебного и боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.

9.2.18. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Гостиницы (лобби, холлы этажей), за исключением предприятий общественного питания.

9.2.19. Ресторан не предоставляет безвозмездно столики для употребления продуктов питания и напитков, купленных за пределами ресторана.

В случае употребления напитков, принесенных с собой, Гость оплачивает стоимость дополнительной платной услуги - пробковый сбор в размере **800 рублей с бутылки**. Пробковый сбор – это дополнительная платная услуга, которая включает в себя предоставление бокалов, охлаждение напитков и услуги официанта.

Стоимость услуги по нарезке рыбы, принесенной с собой - **300 рублей с хвоста**.

Стоимость услуги раннего открытия ресторана с 06:00 для проживающих и посетителей - **300 рублей с человека**.

9.2.20. Осуществлять видеосъемку на территории Гостиницы без согласования с администрацией исполнителя.

9.3. Запрещается доступ и пребывание в гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; с агрессивным поведением; в одежде и обуви, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям (грязная, с резкими неприятными запахами и иное); в верхней одежде, в пляжной и домашней одежде и обуви; малолетним детям- без сопровождения взрослых.

9.4. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.

9.5. Потребитель вправе:

9.5.1. Пользоваться всеми Гостиничными услугами при условии их оплаты.

9.5.2. Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне Гостиничных услуг.

9.5.3. Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.

9.6. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребитель возмещает Гостинице ущерб в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем прейскуранту.

Приложения:

1. Правила пользования электробытовыми приборами;
2. Правила противопожарной безопасности;
3. Порядок учета, хранения и утилизации забытых и найденных вещей;
4. Форма акта о помещении забытых вещей потребителя на хранение;
5. Форма журнала регистрации забытых вещей;
6. Перечень дополнительных платных услуг.

Правила пользования электробытовыми приборами

1. Пользуйтесь электробытовыми приборами, соблюдая правила безопасности, указанные в заводской инструкции.
2. Не включайте одновременно большое количество электроприборов. Это может привести к перегрузке сети. Кроме того, не включайте много электроприборов в одну розетку и в удлинитель, поскольку из-за перегрузки она может загореться.
3. Находясь в воде, не пользуйтесь электрическими устройствами. Не вставляйте вилку электробытового прибора в розетку и не прикасайтесь к работающим электроприборам мокрыми руками или влажной салфеткой. Пользоваться феном и сетевой электробритвой желательно вне ванной комнаты.
4. Неуклонно соблюдайте порядок включения электрических устройств в сеть: подключайте шнур сначала к прибору, а только после этого к розетке. Отключение происходит в обратном порядке. Не доставайте вилку из розетки, дергая за провод.
5. Не развешивайте для просушки вещи на электронагревательных приборах и на электрической проводке.
6. Не цепляйте шнуры электробытовых приборов за водопроводные трубы, за радиаторы отопления.
7. Не используйте электробытовые приборы с поврежденной изоляцией шнура или корпуса.
8. Не оставляйте включенные Вами в сеть электробытовые приборы на долгое время. Включенные в розетку щипцы для завивки волос и утюг запрещено оставлять без надзора.
9. Не располагайте электрообогреватели рядом с легковоспламеняющимися вещами, например: бумагой и изделиями из бумаги, одеждой, шторами, одеялом и т.д. Не оставляйте включенные обогреватели без надзора, не допускайте их перегрева. Не применяйте для обогрева плитку с открытой спиралью.
10. Не касайтесь водопроводного крана или любой другой металлической коммуникации и конструкции здания, держась за включенный электрический прибор.
11. Уходя из номера, не забывайте выключать электроприборы и освещение.
12. Если Вы стали свидетелем возгорания электробытового прибора, найдите способ его обесточить. Нельзя заливать горящие электроприборы водой. О возгорании немедленно сообщите дежурному персоналу гостиницы.
13. Запрещено подавать ложные сигналы о возгорании.
14. Обнаружив возгорание, обязательно сообщите о пожаре представителю администрации, а также в пожарную охрану по телефону "101" или «112» (с мобильного или городского номера).
15. Попытайтесь потушить очаг возгорания с помощью огнетушителя, расположенного в середине или конце коридора, на лестничной клетке, в местах, обозначенных специальным знаком, или выйдите из номера, закройте дверь, не запирая её на замок, активируйте ручной пожарный извещатель расположенный на пути эвакуации согласно плану эвакуации, развешенному на каждом этаже.

Правила противопожарной безопасности

В номерах и помещениях Гостиницы запрещается:

- курить, разводить огонь;
- хранить легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, взрывчатые вещества, 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.п., используемых в бытовых целях;
- загромождать мебелью, оборудованием и другими предметами проходы, коридоры, тамбуры, лифтовые холлы, лестничные площадки, марши лестниц, а также забивать эвакуационные выходы;
- проводить уборку помещений с применением бензина, керосина и других легковоспламеняющихся и горючих жидкостей;
- пользоваться электронагревательными приборами (в том числе кипятилниками, электрочайниками, электроутюгами, электроплитками), а так же самодельными кипятилниками, плитками и другими электронагревательными электроприборами;
- оставлять без присмотра включенные в сеть электроприборы, телевизоры, радиоприемники, компьютеры, принтеры и т.п.;
- использовать электроприборы с нарушением правил пожарной безопасности;
- обертывать электролампы и светильники бумагой, тканью и другими горючими материалами, а также эксплуатировать их со снятыми колпаками (рассеивателями);
- самостоятельно прокладывать транзитные электропроводки и кабельные линии в номерах, а также через пожароопасные и взрывоопасные зоны;
- использовать светильники местного освещения (настольные лампы, торшеры, бра и т.п.) лампы накаливания мощностью более 60 Вт, а также светильники с источником света, номинальная мощность выше допустимых значений, установленных в паспорте или в техническом описании;
- складировать горючие материалы на расстоянии менее 0,5 метра от светильников, электропроводов и других электроустановок;
- использовать электроустановки и соединительные электрокабели, имеющие механические повреждения и (или) нарушения целостности электроприборов;
- использовать вентиляционные каналы в качестве дымоходов; закрывать вытяжные каналы, отверстия и решетки;
- выжигать скопившиеся в воздуховодах жировые отложения, пыль, горючие вещества и конденсат;
- отключать, блокировать или снимать оборудование противопожарных систем здания;
- хранить горючие материалы ближе 0.5 метра от воздуховодов;
- хранить в вентиляционных камерах различное оборудование и материалы.

Порядок учета, хранения и утилизации забытых и найденных вещей

1. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан немедленно заявить об этом администрации Исполнителя. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.
2. Вещи, обнаруженные после Расчетного часа выезда из гостиниц персоналом Исполнителя в номере, подлежащем высвобождению и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил Службу размещения Гостиницы о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящем Положении), признаются забытыми и помещаются Исполнителем в багажную комнату Гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.
3. Вещи, забытые в общественных местах Гостиницы при их обнаружении сотрудником или иным лицом, сообщившим об этом персоналу Гостиницы, помещаются на хранение в багажную комнату по акту после визуального осмотра забытой вещи руководителем службы приема и размещения.
4. Сотрудник, нашедший вещи, совместно с руководителем службы приема и размещения составляют Акт о помещении забытых вещей потребителя на хранение (Приложение № 4). Акт о помещении забытых вещей потребителя на хранение хранится в службе приема и размещения.
5. Все найденные вещи подлежат регистрации (учету) в журнале регистрации забытых вещей.
6. Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактными данными. Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку либо оплаты наложенным платежом, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.
7. Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 6 (шести) месяцев. Ценные вещи хранятся в течение 1 (одного) года. По истечении установленного срока хранения забытые постояльцем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с настоящим Порядком.
8. Паспорта и другие документы, удостоверяющие личность, подлежат хранению в течение 1 месяца. По истечении срока хранения, если владелец не заявит требование о возврате паспорта, найденный паспорт подлежит сдаче в территориальный орган Министерства внутренних дел Российской Федерации в соответствии с абзацем 20 Положения о паспорте гражданина Российской Федерации. Иные невостребованные документы, выданные органами государственной власти или органами местного самоуправления, подлежат передаче в полицию.
9. Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат хранению и утилизируются путем выброса в мусорный контейнер. Если упаковка не нарушена, продукты питания подлежат хранению в течение 1 (Одной) недели.
10. Предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, нижнее белье, предметы личной гигиены и тому подобное) регистрируются в журнале, после чего хранятся в течении 1 (Одной) недели. По истечении указанного срока хранения вещи подлежат уничтожению путем выброса в мусорный контейнер.
11. За хранение забытых вещей, при возврате их владельцу, плата не взимается.
12. Возврат забытых вещей производится на основании письменного заявления законного владельца либо его представителя. В заявлении уточняется, когда и в каком месте была забыта вещь, а также указывается подробное описание забытой вещи. Вещь подлежит возврату по предъявлении владельцем удостоверения личности (паспорта), о чем делается отметка о возврате в журнале регистрации забытых вещей.

13. Если в журнале регистрации и учета забытых вещей не обнаружена запись об истребуемой вещи, проводятся мероприятия с целью её обнаружения (опрос сотрудников, просмотр видеозаписей).
14. Если вещь возвращается владельцу через доверенное лицо, необходим оригинал доверенности, выданной в соответствии порядком, установленным законодательством РФ.
15. Выдача забытой вещи представителю организации, которая производила поселение гостя, производится на основании доверенности от данной организации с указанием в ней паспортных данных получателя вещи.
16. Утилизация (уничтожение) забытых в Гостинице вещей производится по решению Комиссии в составе директора гостиницы, руководителя службы приема и размещения, главного бухгалтера после истечения срока хранения забытой вещи, за исключением продуктов питания со вскрытой упаковкой.

Форма акта о помещении забытых вещей потребителя на хранение

АКТ

о помещении забытых вещей потребителя на хранение

г. Иркутск

«__»_____20__ г.

Настоящий акт составлен в гостинице «Байкал» (ООО «Центр отдыха «Истлэнд») по адресу:
Иркутская область, Иркутский район, р.п. Листвянка, ул. Академическая, 13
работниками (ФИО) _____:

о нижеследующем:

1. «__»_____20__ года в номере №__, подлежащем освобождению, и оплата за который закончилась (при этом потребитель не известил администрацию гостиницы о продлении своего проживания), были обнаружены следующие вещи, предположительно принадлежащие потребителю _____ (ФИО):

2. Указанные в п.1 настоящего акта вещи признаны забытыми потребителем и помещены на временное хранение в багажную комнату в здании гостиницы «Байкал».

Подписи лиц, составивших акт:

_____/_____ /

_____/_____ /

_____/_____ /

Приложение № 5 к
 Правилам предоставления гостиничных услуг в
 гостинице «Байкал» от 01.03.2026

Форма журнала регистрации забытых вещей

№ записи	Дата	Имя гостя, номер комнаты, место обнаружения	Наименование вещи	ФИО и подпись нашедшего сотрудника	ФИО и подпись руководителя ОПиР	Дата возврата вещи	ФИО лица, забирающего вещь	Подпись лица, забирающего вещь	Метод передачи (почтовое отправление, нарочно)

Перечень дополнительных платных услуг:

- Дополнительное спальное место в номере – 2500 рублей в сутки (завтрак включен)
- Трансфер - по прейскуранту
- Аренда конференц- зала/ комнаты переговоров – по прейскуранту
- Доставка цветов – по прейскуранту
- Услуги прачечной/химчистки – по прейскуранту
- Экскурсионное обслуживание – по прейскуранту
- Услуги горнолыжного комплекса – по прейскуранту
- Банкетное обслуживание – по прейскуранту
- Услуги бизнес центра – по прейскуранту
- Room service – 10% от общего чека
- Поднос багажа – по прейскуранту
- Раннее открытие ресторана MiG в отеле «Байкал» - 300 рублей с человека