

Утверждены Приказом
Генерального директора ООО «Отель Истра Холидей»
от 28.02.2026 № ОиХ-11/2026 (применяются с 01.03.2026 г.)

ПРАВИЛА
проживания и оказания услуг в Отеле «Истра Холидей»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания и оказания услуг в Отеле «Истра Холидей» (далее – Правила) разработаны в соответствии Гражданским кодексом Российской Федерации, с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. N 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации" и регулируют отношения в области предоставления комплекса услуг по обеспечению временного пребывания на территории Отеля «Истра Холидей» (далее – Отель).

1.2. В соответствии с настоящими Правилами предоставление услуг осуществляет Общество с ограниченной ответственностью «Отель Истра Холидей» (ОГРН 1167746889980, ИНН 9718028182, КПП 772701001, 117218, адрес места нахождения г. Москва, ул. Кржижановского, д. 29, к. 1, помещ. 1, ком. № 54, адрес места нахождения обособленного подразделения – Отеля: Московская область, Солнечногорский р-н, дер. Трусово, б/о «Березки», номер реестровой записи С502024021472 в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии) (далее – Отель).

1.3. Правила распространяются на всех лиц, пребывающих на территории Отеля: как проживающих в номерном фонде, так и временно находящихся на территории Отеля без проживания в номерном фонде, за исключением обслуживающего персонала.

1.4. Заказчик услуг, потребитель (далее – Заказчик) либо лицо, ответственное за номер, является ответственным за исполнение настоящих Правил и обязан донести их содержание до сведения гостей, проживающих с ним в одном номере (либо пребывающих от его имени в Отель - в случае, если Заказчиком является юридическое лицо), а также сторонних лиц, прибывающих в целях посещения гостей, проживающих в Отеле.

1.5. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

"бронирование" - закрепление за Заказчиком номера, отдельного здания (части здания), строения, сооружения Отеля для проживания, на условиях, определенных заявкой (далее - заявка), и подтверждение этой заявки со стороны Отеля, после чего договор об оказании услуг считается заключенным;

"время выезда (расчетный час)" - время, установленное Отелем для выезда гостей;

"время заезда" - время, установленное Отелем для заезда гостей;

"Заказчик" - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги и услуги иных средств размещения для потребителя- гостя;

"потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги и иные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"средство размещения" –имущественный комплекс, включающий в себя здания, строения, сооружения, земельные участки, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц (в данном случае – Отель);

"номер" - изолированное помещение в Отеле, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц;

"услуги средства размещения" - гостиничные услуги, услуги иных средств размещения, включающие в себя комплекс услуг по предоставлению физическим лицам мест для временного проживания в средстве размещения, а также иные услуги по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц;

"цена размещения" - стоимость временного проживания в номере (место, здание, строение, сооружение и/или их части, предоставляемые потребителям, определенные Отелем, оказываемые за единую цену.

Состав услуг, входящих в услуги средства размещения, определяется требованиями к типу средства размещения и требованиями к присвоенной средству размещения категории, предусмотренными Положением о классификации средств размещения и иными нормативными актами законодательства РФ.

3. Требования к услугам Отеля, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора и не должны противоречить требованиям, установленным федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

4. Цена размещения устанавливается одинаковой для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами Отеля допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий потребителей.

5. Настоящие Правила в доступной форме доводятся Отелем до сведения Заказчика или потребителя.

2. Правила проживания и пользования услугами в Отеле

2.1. Лица, пребывающие на территории Отеля, обязаны:

2.1.1. Соблюдать настоящие Правила.

2.1.2. Бережно относиться к любому имуществу и оборудованию Отеля, в том числе к зданиям, помещениям санитарно-техническому и иному оборудованию.

2.1.3. Не причинять вред зеленым насаждениям, не портить объекты инфраструктуры и благоустройства, не допускать загрязнения территории.

2.1.4. Строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допускать в жилых помещениях и в местах общего пользования концентрации продуктов сгорания (дыма), приводящей к срабатыванию пожарной сигнализации.

Памятка по пожарной безопасности размещена в номере проживания.

2.1.5. В случае причинения ущерба (утра, повреждение, уничтожение) имуществу Отеля возместить убытки в полном объеме согласно утвержденному прейскуранту.

2.1.6. В номере проживания:

- соблюдать чистоту;
- беречь и использовать по прямому назначению мебель, посуду, предметы интерьера;
- не портить, не ломать, не царапать, не передвигать мебель;
- не смывать в водопровод и канализацию остатки пищи, предметы личной гигиены, бумагу, иные предметы;
- не нарушать правила пользования санитарно-техническим, электро- и иным оборудованием;
- не курить, не оставлять без присмотра электронагревательные приборы, выключать свет при оставлении помещения;
- в случае обнаружения каких-либо неисправностей - немедленно сообщать о них администрации Отеля.

2.1.7. Уважать права других гостей на отдых, соблюдать тишину в период времени:

- с 21.00 до 8.00 часов в будние дни (с понедельника по пятницу включительно)
- с 22.00 до 10.00 часов в выходные (суббота, воскресенье) и установленные федеральным законодательством нерабочие праздничные дни.
- с 13.00 до 15.00 часов ежедневно.

2.1.8. Не препятствовать доступу представителей и сотрудников Отеля, а также работников эксплуатационных служб и организаций к санитарно-техническому и иному оборудованию, находящемуся в номере проживания, в целях осмотра технического и санитарного состояния указанного оборудования и/или проведения ремонтных и профилактических работ.

2.1.9. Обеспечить доступ в номер проживания сотрудников хозяйственной службы для проведения плановой/генеральной уборки помещения; организовать отсутствие домашнего животного на время уборки помещения.

2.1.10. В период с 01 ноября по 01 апреля соблюдать правила техники безопасности поведения на катке, не уклоняться от ознакомления под подпись с данными правилами.

2.1.11. Освободить от личных вещей и покинуть номер проживания не позднее расчетного часа, сдать электронные ключи дежурному администратору Службы приема и размещения, произвести полный расчет за проживание, оказанные услуги и приобретенные товары.

2.2. На территории Отеля категорически запрещается:

2.2.1. Ввоз и распитие в общественных местах алкогольных напитков;

2.2.2. Ввоз, употребление и распространение наркотических средств, психотропных и иных запрещенных для употребления веществ (исключая случаи медицинских назначений в установленном законодательством РФ порядке);

2.2.3. Ввоз, хранение и использование холодного и огнестрельного оружия, боеприпасов, пиротехнических, взрывоопасных, ядовитых, токсичных, отравляющих и легковоспламеняющихся веществ, горюче-смазочных материалов, а также газовых баллончиков.

При возникновении негативных последствий в случае нарушения указанного запрета нарушитель возмещает ущерб всем пострадавшим в результате этого лицам в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.2.4. Ввоз, хранение и употребление продуктов питания, напитков и алкогольной продукции, приобретенных не на территории Отеля, при заказе услуг по проведению банкетов и иных мероприятий, где осуществляется обслуживание по питанию, за исключением случаев, когда Гость подписал «Информационное письмо» с приложением перечня и количества продуктов питания, напитков и алкогольной продукции, ввозимых на территорию Отеля, под свою ответственность.

Администрация Отеля не несет ответственности за вред, причиненный здоровью гостя, в случае употребления им напитков и/или продуктов, приобретенных не в Отеле, а также приобретенных в Отеле, но вынесенных за пределы установленных Отелем мест приема пищи (ввиду отсутствия контроля Отелем хранения и состояния таких продуктов и напитков с момента их выноса).

2.2.5. Ввоз и содержание в номерах проживания домашних животных без разрешения дежурного администратора Службы приема и размещения и без ознакомления и подписания «Правил проживания с домашними животными».

2.2.6. Купание в Истринском водохранилище, а также в любых водоемах, прилегающих к территории Отеля и находящихся на его территории.

Вся полнота ответственности за негативные последствия, возникшие в результате нарушения запрета на купание, ложится на лицо, нарушившее данный запрет.

2.2.7. Курение в номерах (включая балконы), на прилегающих к номеру проживания территориях (включая площадки для барбекю), в общественных местах, а также в помещениях баров и ресторанов и во всех помещениях Wellness-центра (включая прилегающую территорию);

Курить, в том числе электронные сигареты, разрешено только в специально отведенных местах.

2.2.8. Въезд на территорию Отеля на личном автотранспорте;

2.2.9. Оскорбление и унижительное обращение с сотрудниками Отеля (унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме по смыслу ч. 1 ст. 5.61 КоАП РФ);

2.2.10. Самовольное (без получения предварительного согласия администрации Отеля) возведение построек, сооружений и иных конструкций, а также изменение ландшафта территории.

2.2.11. Фото- и видеосъемка с использованием профессионального фото- и видеооборудования, проводимая без соответствующего на то разрешения администрации Отеля.

2.2.12. Запускать фейерверки, петарды, салюты и иные пиротехнические изделия.

2.2.13. Срывать, срезать, употреблять в пищу, и иным образом использовать произрастающие на территории Отеля растения, с учетом возможных аллергических реакций и иного причинения вреда здоровью. Последствия нарушения указанного запрета возлагаются на лицо, его допустившее. В отношении несовершеннолетних детей, присутствующих на территории Отеля, ответственность за последствия неисполнения запрета, установленного настоящим пунктом, несут их представители (сопровождающие лица). Гости, присутствующие на территории Отеля с домашними питомцами, обеспечивают исполнение запрета, установленного настоящим пунктом, в отношении своих питомцев.

2.3. При посещении Велнес-центра запрещается:

2.3.1. Находиться в помещениях Велнес-центра в состоянии алкогольного и/или наркотического и/или иного опьянения.

2.3.2. Приносить с собой в Велнес-центр продукты питания, а также жевательную резинку, спиртные напитки, посуду, стеклянную тару.

2.3.3. Поливать самостоятельно камни в бане/сауне.

2.3.4. Наносить на кожу различные кремы, скрабы и мази перед использованием бассейном.

2.3.5. Плавать без купального костюма.

2.3.6. Плавать в воде в ластах, маске и с дыхательной трубкой без специального разрешения сотрудника.

2.3.7. Рисовать на стенах, перегородках помещений и раздевалок бассейна; срывать объявления, указатели, наклейки.

2.3.8. Загрязнять воду бассейнов, а также сплевывать, опорожнять мочевой пузырь и кишечник в бассейнах, душевых и раздевалках и иных местах, для таких целей не предназначенных.

2.3.9. Ходить мокрых зонах Велнес-центра без специальной резиновой обуви, выносить на бортик бассейна полотенца, прыгать в воду с бортика бассейна, нырять и плавать под водой (без разрешения сотрудника), бегать по обводным дорожкам, коридорам, в душевых и по лестницам.

2.3.10. Во время посещений в воде захватывать друг друга, проплывать бассейн под водой, плавать поперек бассейна, топить, нырять навстречу друг другу, мешать другим посетителям.

2.3.11. Использовать любые упражнения, связанные с задержкой дыхания (за исключением спортивных учебно-тренировочных групп под руководством тренера-преподавателя), пользоваться инвентарем для аквааэробики (кроме лиц, занимающихся в группах аквааэробики).

2.3.12. Оставлять без присмотра детей.

2.3.13. Кормить ребенка за 1,5 – 2 часа до начала плавания в бассейне.

2.3.14. Плавать в украшениях (серьги, цепочки, браслеты и кольца). Администрация за утерю имущества ответственности не несет.

2.3.15. Подавать ложные сигналы бедствия.

2.3.16. Использование маски для подводного плавания с конструктивным применением стекла.

2.3.17. Употреблять пищевые продукты.

2.3.18. Входить в служебные и технические помещения.

2.3.19. Самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование Велнес-центра.

2.3.20. Портить спортивный инвентарь, оборудование и имущество Велнес-центра.

В случае порчи имущества сотрудник составляет Акт порчи имущества, и виновное лицо возмещает причиненный ущерб в полном объеме.

2.3.21. Детям до 16 лет находиться в здании Велнес-центра без сопровождения взрослых.

Родители несут ответственность за соблюдение детьми настоящих Правил.

2.3.22. Одновременное нахождение в чаше бассейна более 15 (Пятнадцати) человек.

Дежурный сотрудник вправе ограничивать допуск гостей в бассейн.

3. Правила оказания услуг

3.1. Заезд и размещение в Отеле:

3.1.1. Заезд и размещение осуществляется по предъявлении:

- листа бронирования с подтверждением (для Заказчиков - физических лиц) либо договора (для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей), если договор заключен на бумажном носителе;
- документа, подтверждающего оплату (для Заказчиков - физических лиц);
- документов, удостоверяющих личность всех прибывающих, в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. N 1912 (далее – Правила предоставления гостиничных услуг).

Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в средстве размещения 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".

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в средстве размещения 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".

Обязательным условием для заселения является регистрация в Службе приема и размещения всех прибывающих гостей согласно подтвержденному бронированию, получение карты гостя на каждого заселяющегося в Отель Гостя, ознакомление с настоящими Правилами и их подписание Заказчиком, лицом, ответственным за номер, либо лицом, уполномоченным Заказчиком (в случае, если Заказчиком является юридическое лицо), а также предоставление согласия на обработку и хранение персональных данных в отношении всех заселяющихся гостей.

3.1.2. По общему правилу, заезд (заселение) осуществляется, начиная с 17 час. 00 мин. даты начала оказания услуг, если иное не указано в листе бронирования либо в договоре (для лиц, прибывших от имени Заказчика - юридического лица). Заезд с 00 час. 00 мин. до указанного времени заезда оплачивается в размере половины суток проживания в соответствии с тарифами Отеля, действующими на момент фактического заезда (заселения).

3.1.3. Количество заезжающих лиц должно соответствовать количеству мест согласно подтвержденному бронированию.

Отель не гарантирует наличие свободных номеров сверх забронированных в случае прибытия большего количества человек, чем оговорено в подтвержденном бронировании или договоре.

Оплата дополнительных мест осуществляется по тарифам, действующим на дату заезда (заселения).

3.1.4. Лица, прибывшие для проживания к уже проживающим в Отеле, в пределах установленного количества для комфортного размещения для данной категории номеров, обязаны зарегистрироваться в Службе приема и размещения и получить карту гостя.

Заказчик (лицо, ответственное за номер), обязано предупредить Службу приема и размещения о прибывающих гостях не позднее, чем за одни сутки до даты такого прибытия.

Обязанность по оплате проживания лиц, прибывших в соответствии с настоящим пунктом, и оказываемых им Отелем услуг лежит на Заказчике (лице, ответственном за номер).

3.1.5. Лица, прибывающие к уже проживающим, сверх установленного количества, для комфортного размещения для данной категории номеров, обязаны оплатить входной билет на территорию Отеля по действующим на дату прибытия тарифам, зарегистрироваться в Службе приема и размещения и получить карту гостя.

Указанные лица должны покинуть территорию Отеля не позднее 23 час. 00 мин. той же даты.

3.1.6. Отель вправе отказать в заселении (размещении) в следующих случаях:

- если прибывающие (заезжающие) лица не предъявили документы, удостоверяющие личность всех прибывающих в установленном Правилами порядке;

- если прибывающие (заезжающие) лица не предоставили согласие на хранение и обработку их персональных данных;
- если прибывающие (заезжающие) лица отказались подписать оригинал Разрешения на проведение операции в отсутствие держателя платежной карты в случае оплаты без присутствия держателя карты;
- если у прибывающих (заезжающих) лиц наблюдаются явные признаки алкогольного или наркотического или токсического или иного вида опьянения (запах алкоголя изо рта, нарушение координации движения, сильное эмоциональное или физическое возбуждение, заторможенность, сильно расширенные зрачки, агрессия и иные признаки);
- если прибывает (заезжает, заселяется) большее число человек, чем оговорено в подтвержденном бронировании (договоре), Отель не гарантирует наличие свободных номеров сверх забронированного количества.

3.1.7. Проверка возможности размещения конкретного лица может быть произведена по телефону (495)775-55-50. Во всех случаях, Заказчик (лицо, ответственное за номер) либо Заказчик – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, остается ответственным за лиц, прибывающих с ним (от его имени), и несет все риски отказа в заселении (размещении) по вышеуказанным причинам.

Отель не обязан уточнять причину невозможности заселения вышеуказанных лиц, прибывших сверх согласованного количества.

3.1.8. Стоянка личного автотранспорта заезжающих в Отель лиц осуществляется на оборудованной автостоянке, находящейся перед входом на территорию Отеля.

3.1.9. Доставка личных вещей лиц, заезжающих в Отель, может быть осуществлена путем использования услуг сотрудников Отеля.

Заказ услуг по доставке личных вещей осуществляется в Службе приема и размещения Отеля.

3.1.10. За сохранность личных вещей гостей Отель ответственности, в том числе имущественной, не несет.

Администрация Отеля не несет ответственности за ценные вещи, не оставленные на хранение в депозитных ячейках.

3.1.11. Отель не несет ответственности в случае форс-мажорных обстоятельств, как-то: обрыв линии электропередачи, повреждение подземных коммуникаций, повреждение вышек сотовой связи, сложные погодные условия и иные, в результате которых гости Отеля оказались без энергообеспечения, водоснабжения, доступа к WI-FI и телефонной связи. При этом Отель обязан принять меры для обеспечения гостей электроэнергией, водопотреблением, услугами связи и устранения по возможности.

3.2. Заказ и оплата услуг:

3.2.1. На территории Отеля оплата за проживание и дополнительные услуги производятся только на стойке Службы приема и размещения.

3.2.2. Заказ услуг и товаров на территории Отеля осуществляется только при предъявлении карты гостя. Карта гостя является единственным документом, по которому оказываются дополнительные услуги и услуги питания. Исключением является оказание услуг за наличный расчет без предъявления карты гостя в точках питания – ресторан «Ла Вилла», бар «Чердак» и летнее кафе.

При утере карты гостя, ее повреждении или иных проблемах с картой необходимо немедленно сообщить в Службу приема и размещения.

3.2.3. Оплата оказанных услуг, приобретенных товаров на территории Отеля может быть произведена при выезде. Лицо, заказавшее услугу, приобретающее товар, подписывает предварительный чек, в котором содержатся все существенные условия, касающиеся данной услуги или товара. Подписание чека означает принятие данной услуги (товара) и выражение согласия оплатить стоимость данной услуги (товара) при выезде. При выезде Лицо, ответственное за номер, обязуется оплатить стоимость заказанных в соответствии с настоящим пунктом услуг (товаров).

3.2.4. Заказчик (лицо, ответственное за номер), является поручителем перед Отелем за исполнение обязательств по оплате оказанных Отелем услуг (купленных товаров), заказанных гостями, проживающими с данным лицом в одном номере.

3.2.5. Общая сумма задолженности по счетам на момент выезда Заказчика (лица, ответственного за номер), либо лиц, проживающих с ним в одном номере, не должна превышать 15 000 (Пятнадцать тысяч) рублей.

3.2.6. Заказ и оплата услуг Заказчиками - юридическими лицами определяется соответствующим заключенным с ним договором.

3.2.7. Оплата услуг/товаров, оказываемых/продаваемых на территории Отеля, может осуществляться как наличными денежными средствами, так и пластиковыми банковскими картами.

3.2.8. В случае, если условиями бронирования или договором с Заказчиком – юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем предусмотрен депозит, оплата дополнительных услуг может осуществляться за счет денежных средств, находящихся на депозите.

Депозит может быть использован для оплаты товаров, а также для оплаты услуг питания только в Отеле.

3.2.9. Все претензии по качеству услуг/товаров должны быть заявлены сразу после оказания/продажи услуг/товаров.

3.2.10. Выход с территории Отеля разрешен только после оплаты выставленных счетов и получения на стойке Службы приема и размещения талона на выход.

3.2.11. При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за Отелем.

ОТЕЛЬ применяет бронирование, предусматривающее ожидание гостя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда ОТЕЛЬ вправе отказаться от исполнения договора.

Если Заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, ОТЕЛЬ возвращает Заказчику (потребителю) плату за услуги в полном размере.

В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора заказчиком (потребителем), т.е. менее, чем за 17 (семнадцать) часов до 17.00 дня заезда, или в случае опоздания или незаезда потребителя с него или с Заказчика взимается плата за номер, но не более чем за сутки.

3.3. Выезд из Отеля:

3.3.1. Освобождение номера должно быть осуществлено не позднее 14 час. 00 мин. в дату выезда (расчетный час).

3.3.2. Выезд из Отеля осуществляется с уведомлением Службы приема и размещения, с обязательной процедурой сдачи номера сотруднику Отеля. При сдаче номера гостю не обязательно находиться в номере.

При наступлении расчетного часа электронные ключи от номера блокируются, и новый ключ выдается только при условии оплаты продления проживания. При отсутствии ключа выезд из номера осуществляется в присутствии сотрудника Отеля.

3.3.3. Если гость задерживается при выезде и не освобождает номер более 30 минут после наступления расчетного часа, без согласования со Службой приема и размещения, то за пользование номером сверх установленного времени гость обязан уплатить плату в размере 50% стоимости номера за 1 (одни) сутки проживания.

3.4. Администрация Отеля вправе:

3.4.1. Прекратить оказание услуг в случаях:

- неоднократного нарушения настоящих Правил;
- нахождения гостей в состоянии алкогольного, наркотического, токсического и иного опьянения;
- курения в не установленных местах и нарушения правил пожарной безопасности;
- нарушения общественного порядка, ставящее под угрозу жизнь, здоровье и безопасность гостей и/или персонала Отеля (хулиганство, вызывающее поведение, агрессия, рукоприкладство и иные аналогичные действия, нарушающие общественный порядок, настоящие Правила и законодательство РФ);
- купания в Истринском водохранилище;
- оскорбление, в том числе – действием, и уничижительное обращение к персоналу Отеля.

3.4.2. Обращаться в правоохранительные органы с целью пресечения соответствующих действий и привлечения к установленной законом ответственности лиц, нарушающих на территории Отеля общественный порядок и не исполняющих законные требования сотрудников Отеля.

3.4.3. В исключительных случаях выдворять с территории Отеля лиц, нарушающих настоящие Правила, законодательство РФ и общественный порядок. В этом случае возврат стоимости оплаченных и не оказанных услуг не производится.

3.4.4. Взимать плату в размере 50% от стоимости услуги «Русская баня» и/или «Финские сауны» в случае отказа от получения указанных услуг без уведомления Отеля или при условии предварительного уведомления Отеля менее чем за 4 (четыре) часа до времени оказания услуги.

3.4.5. При оказании услуг Велнес-центра фиксировать время по часам Велнес-центра.

3.4.6. Взимать дополнительную плату с лиц, не покинувших территорию бассейна с момента окончания плавательного сеанса согласно установленной стоимости услуг.

3.4.7. Отказывать в предоставлении каких-либо услуг, по медицинским показаниям.

3.4.8. Отказывать в предоставлении услуг в случае проявления со стороны гостя агрессии по отношению к сотрудникам Отеля и других отдыхающих или действий, угрожающих безопасности жизни, здоровья или имущества других лиц.

3.4.9. Поскольку территория Отеля является публичным местом, ОТЕЛЬ вправе осуществлять фото- и видеосъемку, гостя, его супруга (супруги), его сына (дочери) и иного лица пребывающего совместно с ним, представителем которого он является, в местах, открытых для свободного посещения, или на публичных мероприятиях, проводимых Отелем, с правом дальнейшего использования, редактирования и распространения Отелем таких фото- и видеоматериалов, в том числе в рекламных целях, в целях размещения на официальном сайте и в официальных группах в социальных сетях. Осуществляя заселение в ОТЕЛЬ, гость подтверждает согласие с настоящими Правилами в полном объеме, включая настоящий пункт. Такие права предоставляются Отелю также, в случае если гость выразил явное согласие на фиксацию своего изображения, также при фиксации изображения гостя на коллективном снимке. Гость выражает свое согласие на осуществление всех вышеуказанных действий Отелем.

3.4.10. Входить в номер без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

3.4.11. При отсутствии гостя по месту проживания более 1 (Одних) суток или по истечении 6 (Шести) часов с момента наступления его расчетного часа создать комиссию для описи имущества гостя, находящегося в номере, освободить номер и поместить имущество гостя в место временного хранения.

Материальные ценности, включая: денежные средства, изделия из драгоценных металлов, подлинники документов администрация Отеля принимает на ответственное хранение.

3.4.12. Администрация Отеля не несет ответственности за работу эксплуатационных служб и ресурсоснабжающих организаций (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения и т.д.).

3.4.13. В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» осуществлять обработку (включая сбор и хранение) следующей информации о гостях:

- фамилия, имя, отчество;
- дата и место рождения;
- адрес регистрации;
- номер контактного телефона;
- адрес электронной почты;
- гражданство;
- паспортные данные;
- платежные реквизиты;
- иные данные, отнесенные законодательством РФ к персональным (далее – Персональные данные).

Обработка персональных данных гостей осуществляется Отелем исключительно для внутренних целей, таких как: бронирование, оказание услуг по проживанию, проведения промо-акций, розыгрышей, конкурсов, для связи с гостем, в целях сообщения о скидках и специальных предложениях, в целях разрешения спорных правовых вопросов и т.п., без распространения персональных данных и передачи их третьим лицам, кроме случаев, когда предоставление (передача) персональных данных установлено законодательством РФ.

С «Правилами проживания и оказания услуг в Отеле «Истра Холидей» ознакомлен и согласен, обязуюсь выполнять:

_____/_____/ «__» _____ 20__ г.
Подпись

Приложение № 1 к Правилам проживания и оказания услуг в Отеле «Истра Холлидей»

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ в Отеле «Истра Холлидей»

1. Общие положения

- 1.1. В Отеле «Истра Холлидей» (далее – Отель) разрешается проживание с домашними животными (питомцами).
- 1.2. Под определением «Домашнее животное» и/или «Питомец» - в настоящих Правилах (далее – Правила) понимаются исключительно домашние собаки, весом до 30 (тридцати) килограммов включительно, не выше 30 (тридцати) сантиметров в холке, не относящиеся к Перечню потенциально опасных собак, утвержденному Правительством Российской Федерации, а также не относящиеся к бойцовым/агрессивным/опасным породам.
- 1.3. Запрещается приведение на территорию Отеля и пребывание на территории Отеля с дикими животными и с животными, не соответствующими параметрам, указанным в п. 1.2. Правил, за исключением случаев, установленных п. 5.2.
- 1.4. Перед прибытием на территорию Отеля с Питомцем, Гость обязан предварительно в телефонном режиме согласовать с Отелем возможность бронирования номера и заселения в Отель со своим Питомцем: сообщить достоверную информацию о породе, весе, росте, состоянии здоровья, привычках и особенностях поведения Питомца и получить предварительное согласие Отеля на заселение с Питомцем, а также предоставить Отелю информацию о наличии прививок и сроках их действия.
- 1.5. В случае предоставления недостоверной информации о Питомце, Гость самостоятельно несет ответственность за возможные негативные последствия, включая отказ Отеля на нахождение Питомца на территории Отеля.
- 1.6. Отель так же вправе отказать Гостю в возможности нахождения Питомца на территории Отеля в других случаях, когда, по мнению Отеля, это необходимо в целях соблюдения интересов иных Гостей, их имущества и имущества Отеля, положений законодательства РФ, или в силу иных причин, без объяснения последних.
- 1.7. Заселение в Отель с Питомцем осуществляется при одновременном соблюдении условий:
 - ознакомления Гостя с настоящими Правилами и его полного и добровольного согласия на их выполнение, что подтверждается проставлением Гостем соответствующей подписи;
 - предоставления Гостем Справки или Ветеринарного паспорта в отношении Питомца с отметками обо всех сделанных прививках, включая вакцинацию от бешенства с не истекшим сроком действия на весь период пребывания в Отеле (не более 1 года). Отель вправе сделать копии с представленных документов.
- 1.8. Отель вправе самостоятельно определять номера, в которых допускается заселение с Питомцем.

2. Обязательства Гостя

- 2.1. Оплатить услуги Отеля за пребывание Питомца в соответствии с установленными Отелем порядком и размерах.
- 2.2. Осуществлять выгул Питомца на территории Отеля исключительно в ошейнике, на поводке и в наморднике.
- 2.3. Осуществлять своими силами уборку отходов жизнедеятельности Питомца, образовавшихся во время выгула или во время пребывания в номере, с помещением отходов в пакет с последующим запаковыванием, исключаяющим раскрытие, и утилизацией пакетов с отходами в мусорные баки на территории Отеля.
- 2.4. Не допускать свободного перемещения Питомца без сопровождения владельца по территории Отеля.
- 2.5. Соблюдать санитарно-гигиенический режим в номере и на территории Отеля.
- 2.6. Не препятствовать сотрудникам Отеля в осуществлении плановой уборки номера.
- 2.7. Обеспечить отсутствие Питомца в номере для проведения сотрудниками Отеля уборки номера (время по выбору Гостя - с 11.00 до 15.00 или с 17.00 до 21.00; время для уборки Гость обязан сообщить сотруднику Службы приема и размещения Отеля) или обеспечить нахождение Питомца в боксе/клетке, не допускающего его перемещения. В случае нарушения обязательства, Отель вправе отказать в осуществлении уборки и/или произвести уборку в иное время по усмотрению Отеля.
- 2.8. Обеспечить своими силами и за свой счет принадлежности для Питомца в количестве, достаточном на все время пребывания в Отеле (пакеты для сбора отходов, лотки, пеленки, полотенца и т.д.).
- 2.9. Не использовать для утилизации отходов жизнедеятельности Питомца сантехническое оборудование Отеля.
- 2.10. Осуществлять кормление Питомца своими силами, за свой счет, кормами по своему усмотрению.
- 2.11. Немедленно сообщить Службе приема и размещения Отеля в случае возникновения у Питомца признаков болезни и ее симптомы, а так же в случае отравления, наличия неестественных выделений и иных подобных ситуациях и согласовать с Отелем последующие действия, включая: вызов ветеринарного врача, выезд из Отеля и т.д.

- 2.12. Разместить на внешней двери занимаемого помещения Отеля на все время пребывания предоставленную Отелем табличку «Внимание! В номере собака!».
- 2.13. В случае оставления Питомца в номере без присутствия людей, разместить на двери дополнительную табличку «Прошу не беспокоить», и желательно, разместить Питомца в специальном боксе (клетке, переноске), не допускающей самостоятельного перемещения по номеру и/или территории помещения Отеля.
- 2.14. Самостоятельно и в полном объеме нести ответственность за жизнь и здоровье Питомца во время его нахождения на территории Отеля, включая случаи травм, падений, заболеваний и т.д.
- 2.15. В день выезда заранее предупредить Администрацию Отеля по номеру телефона - «0» о выезде и сдать номер сотрудникам Отеля.

3. Ограничения

При пребывании на территориях Отеля с Питомцами, владельцам ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Кормление животных из посуды Отеля;
 - Использование для животных спальных и иных текстильных принадлежностей Отеля (полотенца, простыни, одеяла, подушки и т.д.), за исключением одноразовых полотенец;
 - Размещение животных на кроватях и креслах Отеля без использования специальных защитных покрывал, предоставляемых Отелем;
 - Пребывание животных во всех местах общественного питания, Велнес-центре, на детских площадках, пляжах;
 - Вычесывание, стрижки и иные груминг-процедуры Питомцев в помещениях Отелей;
 - Утилизация отходов жизнедеятельности Питомцев и наполнителей для лотков посредством сантехнического оборудования и канализации (утилизация допускается исключительно путем запаковывания в пакеты, не допускающим раскрытия способом, с последующим помещением в мусорные баки);
 - Создавать присутствием Питомца препятствия персоналу Отеля осуществлению им своих обязанностей (включая уборку, ремонт и т.д.) и нарушать права иныхGuestов Отеля.
- За нарушение Правил владелец Питомца обязан уплатить штраф в размере 1000 (одна тысяча) рублей за каждый случай нарушения.

4. Ответственность владельцев Питомцев

При пребывании на территориях Отеля с Питомцами, владельцы Питомцев принимают на себя обязательства и несут полную ответственность:

- 4.1. За полное, неукоснительное и надлежащее выполнение всех установленных законодательством РФ и настоящими Правилами правил и требований, предъявляемых к владельцам домашних животных (Питомцев), включая ответственность за жизнь, здоровье, содержание и поведение Питомца;
- 4.2. За возмещение в полном объеме вреда, причиненного Питомцем Отелям и/или третьим лицам и их имуществу, правам и интересам;
- 4.3. За последствия нарушения или несоблюдения установленных требований и ограничений, предусмотренных законом и настоящими Правилами, включая отказ Отеля от дальнейшего предоставления услуг.

5. Прочее

- 5.1. Пребывание на территории Отеля «Истра Холидей» Гостя с Питомцем, не проживающих в Отеле, допускается по согласованию с Администрацией Отелей.
- 5.2. Администрация Отеля вправе по собственному усмотрению и в исключительных случаях на дополнительных условиях разрешить пребывание на территории Отелей Guestов с животными, не соответствующим параметрам, установленным п. 1.2. настоящих Правил.
- 5.3. Отель оставляет за собой право в одностороннем порядке расторгнуть договор с Guestом в случаях:
 - если Guest нарушает настоящие Правила;
 - агрессивного, неадекватного, шумного поведения Питомца;
 - заболевания Питомца;
 - если Питомец создает опасность или дискомфорт для других гостей, является причиной их жалоб и обращений к сотрудникам Отеля;
 - присутствие Питомца создает препятствия нормальной деятельности Отеля.