



Утверждено приказом
ФГАУ "ОК "Шереметьевский"
от 17.08.2026г № 0817-01

ПРАВИЛА предоставления гостиничных услуг

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие «Правила предоставления гостиничных услуг» (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с нормами действующего законодательства России, размещены в информационном носителе на стойке размещения и опубликованы на официальном сайте Объекта размещения.

1.2. Неотъемлемой составляющей настоящих Правил являются разработанные в соответствии с ними правила посещения территории, оказания услуг общественного питания, посещения фитнес-центра, пользования иными услугами, которые утверждаются в установленном порядке приказами Исполнителя и размещаются на сайте и в информационном носителе на стойке размещения.

2. ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

2.1. Объект размещения предназначен для временного проживания Потребителей на срок, согласованный с Потребителем и не превышающий открытого к бронированию периода продаж, который определяется сроком действия опубликованных на сайте Объекта размещения и размещенных в информационном носителе на стойке размещения тарифных планов (прейскурантов). В рамках указанного выше периода иностранные граждане могут быть размещены на срок, не превышающий срок действия визы или иного документа, удостоверяющего право пребывания иностранного гражданина на территории Российской Федерации.

2.2. Размещение производится по предварительному бронированию на условиях, указанных в направленном в адрес заказчика (Потребителя) письменного «Подтверждения о бронировании» с указанием номера бронирования, даты заезда и выезда, категории и типа номера (номеров), тарифного плана, стоимости, перечня гостиничных услуг, включенных в стоимость номера и иных платных услуг или по предъявлении ваучера, выданного уполномоченным Исполнителем Агентом.

2.3. Сопровождающие Потребителя, ФИО которых в ваучере не указаны, размещаются на платной основе по действующим на момент бронирования (заселения) тарифным планам.

2.4. Размещение Потребителей без предварительного бронирования производится при наличии свободных номеров.

3. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОБЪЕКТЕ РАЗМЕЩЕНИЯ

3.1. Для заселения необходимо зарегистрироваться на стойке приема и размещения, ознакомиться с установленными в Объекте размещения: порядком пропускного режима на территорию, противопожарного режима и безопасности, проживания и инструкцией о мерах

пожарной безопасности, подписать Регистрационную карту и оплатить стоимость услуг за весь указанный в Регистрационной карте период проживания в размере 100%.

3.2. Регистрация осуществляется при условии предъявления Потребителем оригинала документа, удостоверяющего личность в соответствии с нормами действующего Законодательства Российской Федерации.

3.3. Заселение Потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

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

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

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

г) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

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

3.4. В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в п. 3.3 настоящих Правил, заселение в объект размещения Потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении Потребителем российского национального водительского удостоверения или представлении сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией¹.

3.5. Заселение в Объект размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина или сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией², и документов, удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения либо сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в Объект размещения (далее - согласие).

¹ Заселение в объект размещения Потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации при представлении сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией осуществляется в парк-отеле «Шереметьевский», отеле «Планерное», доме отдыха «Куркино», доме отдыха «Нагорное».

² Заселение в Объект размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией осуществляется в парк-отеле «Шереметьевский», отеле «Планерное», доме отдыха «Куркино», доме отдыха «Нагорное».

3.6. Заселение в Объект размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, либо сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, и документов, удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения либо сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией³, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним гражданином родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего гражданина в Объект размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, либо сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией, при условии представления согласия.

3.7. Заселение в Объект размещения Потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким Потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

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

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

в) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

г) вида на жительство лица без гражданства;

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

3.8. Заселение в Объект размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 3.7. настоящих Правил документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

3.9. Регистрация Потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Объекте 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

³ Заселение в Объект размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, на основании сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией осуществляется в парк-отеле «Шереметьевский», отеле «Планерное», доме отдыха «Куркино», доме отдыха «Нагорное».

регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

3.10. Постановка Потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Объекте 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".

4. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА НА ТЕРРИТОРИЮ ОБЪЕКТА РАЗМЕЩЕНИЯ

4.1. В целях безопасности Потребителей, въезд и вход на территорию Объекта размещения ограничены.

4.2. Потребители на размещение допускаются на территорию на основании Подтверждения о бронировании (предъявления путевки (ваучера) на размещение) и иных подтверждающих факт бронирования документов.

4.3. Проживающие Потребители допускаются на территорию по предъявлению карты гостя. При этом транспортные средства таких Потребителей для пропуска на территорию должны быть зарегистрированы на стойке приема и размещения Объекта размещения.

4.4. Посетители проживающих Потребителей допускаются на территорию Объекта размещения по предварительному запросу проживающего Потребителя, переданному администратору стойки приема и размещения Объекта размещения.

4.5. Потребители платных услуг (посещение территории, фитнес-центра, Лобби-бара и др.) и не проживающие в Объекте размещения допускаются на территорию при наличии подтверждения о бронировании платных услуг администратором стойки приема и размещения. За посещение территории Объекта размещения взимается санитарный сбор.

4.6. Пропуск транспортных средств Потребителей платных услуг на территорию Объекта размещения разрешается при наличии свободных мест на парковке по заявке Потребителя путем информирования работников КПП через администратора стойки приема и размещения, с сообщением Фамилии, Имени, Отчества посетителя (потребителя) и регистрационного номера транспортного средства.

4.7. В случае самостоятельного заказа такси/трансфера для пропуска транспортного средства на территорию Объекта размещения необходимо сообщить информацию администратору стойки приема и размещения.

4.8. На территории Объекта размещения скорость движения транспортных средств ограничена до 5 км/час.

4.9. Для удобства и безопасности на территории Объекте размещения имеется парковка для размещения транспортных средств Потребителей. Парковка в неустановленных местах запрещена.

4.10. Площадка перед центральным входом в Объект размещения предназначена для кратковременной остановки с целью посадки и высадки пассажиров, погрузки и выгрузки багажа.

5. ПОРЯДОК СОБЛЮДЕНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОГО РЕЖИМА И БЕЗОПАСНОСТИ

5.1. В целях безопасности Потребителей и контроля качества оказания услуг в общественных зонах Объекта размещения и на территории ведется видеонаблюдение.

5.2. В Объекте размещения установлен противопожарный режим: каждый Потребитель обязан ознакомиться с «Инструкцией о мерах пожарной безопасности для проживающих» (Приложение 9), планами эвакуации, расположением эвакуационных выходов, навигационными указателями и соблюдать установленный противопожарный режим.

5.3. На всей территории, в зданиях и помещениях Объекта размещения необходимо строго соблюдать тишину в период с 23:00 до 07:00 местного времени.

5.4. Если Потребитель ожидает посетителей, необходимо сообщить об этом заранее администратору стойки приема и размещения, лично встретить их, проводить после посещения, обеспечить предъявление документов, удостоверяющих их личность (проживающий в Объекте размещения Потребитель несет солидарную ответственность в случае причинения его посетителем ущерба имуществу Объекта размещения, а также по любым без исключения обязательствам посетителя, предусмотренную законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами):

- время посещения Объекта размещения установлено с 08:00 до 23:00 часов;

- все посетители Объекта размещения, имеющие намерение остаться в Объекте размещения после 23:00, должны обратиться на стойку приема и размещения для оформления и оплаты проживания в соответствии Правилами, либо покинуть территорию Объекта размещения.

5.5. На всей территории, зданиях и помещениях Объекта размещения запрещается:

- проносить и использовать любые виды оружия, колющие и режущие предметы, огнеопасные и пиротехнические вещества или изделия, включая сигнальные ракеты, файеры, петарды, газовые баллоны и предметы (химические материалы), которые могут быть использованы для изготовления пиротехнических изделий или дымов, красящие вещества, устройства с лазерным излучением, устройства, создающие излишний шум (вувузела, барабан, свисток, клаксон/гудок, охотничий рог и т.п.);

- проносить и потреблять (распивать) на всей территории наркотические и иные психотропные средства;

- потреблять (распивать) алкогольную продукцию на территории и в общественных зонах за исключением приобретенной и потребляемой алкогольной продукции в лобби баре или местах (в т.ч. на мероприятиях) оказания услуг питания, на которых данная продукция реализуется или предусмотрено в соответствии с условиями договора Заказчика с Исполнителем обслуживание алкогольной продукцией.

- нарушать общественный порядок нецензурной бранью, оскорбительным отношением, в том числе выражать явное неуважение к Потребителям и работникам Объекте размещения;

- наносить вред имуществу, выносить, перемещать мебель и предметы интерьера, небрежно обращаться с имуществом, становиться ногами, класть ноги на диваны, стулья, столы и др. (за причинение материального ущерба взимается стоимость разбитых, испорченных или утерянных вещей согласно установленному прейскуранту);

- пользоваться в номере, помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Объектом размещения;

- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам ключ от номера;

- проводить массовые увеселительные мероприятия нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Исполнителем;

- нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство Российской Федерации о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;

- выбрасывать мусор и иные предметы из окон;

– вести фото и виде съемку, репортажи, брать интервью, проводить переговоры, банкеты, конференции и другие мероприятия, за исключением случаев заключения в установленном порядке с Исполнителем договора оказания услуг, предоставления залов и площадок, банкетного обслуживания, иных платных услуг, предусматривающих такое использование;

– трогать чужие забытые вещи и подозрительные предметы, о находке необходимо незамедлительно сообщить администратору Объекта размещения;

– оставлять ценности без присмотра, хранить в неустановленных местах, за исключением сейфов в номерах и на стойке приема и размещения Объекта размещения;

– оставлять несовершеннолетних детей без присмотра;

– заходить в служебные зоны и помещения;

– самостоятельно регулировать музыкальные инструменты и любое инженерно-техническое оборудование Объекта размещения;

– проносить (проводить), находиться и проживать в Объекте размещения с любыми домашними животными (за нарушение взимается компенсационный сбор согласно действующему прейскуранту);

– заниматься какой-либо предпринимательской деятельностью на территории Объекта размещения, если иное не предусмотрено договорно-правовыми обязательствами.

5.6. Родители (иные законные представители либо близкие родственники, доверенные лица) принимают меры по недопущению нахождения детей в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их замещающих, ответственных лиц).

5.7. В зонах питания Объекта размещения запрещено: находится в неопрятной или грязной одежде и обуви, в пляжной одежде, неодетыми; выносить еду и напитки (в т.ч. фрукты и выпечку) за пределы зон питания.

5.8. Объект размещения оставляет за собой право на ограничение допуска лиц, не являющихся Потребителями, отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

6. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ОБЪЕКТЕ РАЗМЕЩЕНИЯ

6.1. Все проживающие в Отеле Гости должны быть зарегистрированы.

6.2. Запрещается передавать карту Потребителя и ключ от номера посторонним лицам.

6.3. Во время проживания необходимо носить карту гостя с собой и предъявлять по требованию работников Объекта размещения.

6.4. В номере до начала его использования необходимо ознакомиться с содержанием находящейся в номере брошюры, в том числе перечнем и режимом работы включенных в стоимость и оказываемых за дополнительную плату услуг, противопожарной инструкцией и планом эвакуации.

6.5. В Объекте размещения до начала пользования услугами необходимо ознакомиться и соблюдать правила их предоставления (посещения). Вся необходимая информация размещена на официальном сайте Объекта размещения, в информационном носителе на стойке приема и размещения.

6.6. Банные халаты, зубные, бритвенные наборы, дополнительные постельные принадлежности, полотенца и др. в номера первой категории предоставляются по запросу администратором стойки размещения за дополнительную плату.

6.7. Уборка номеров проводится ежедневно с 09:00 до 19:00. Время предоставления уборки может быть скорректировано при помощи специальной таблички, расположенной в номере. Период ограничения доступа работников Объекта размещения в номер не может превышать 24 часов.

6.8. Во избежание причинения ущерба имуществу Потребителей и имуществу Объекта размещения каждый раз покидая номер необходимо убедиться, что все окна и двери закрыты.

6.9. Ценности рекомендовано хранить в сейфе в номере или на стойке приема и размещения.

6.10. Запрещается регулировать и настраивать самостоятельно инженерно-техническое оборудование номера, о проблеме необходимо сообщить администратору, который пригласит мастера по обслуживанию.

6.11. Пожалуйста, не забывайте в свои вещи. О забытых вещах необходимо незамедлительно сообщить администратору стойки приема и размещения.

6.12. В день отъезда номер необходимо сдать до расчетного часа. В случае задержки выезда без согласования с администратором стойки приема и размещения Объект размещения оставляет за собой право составить Акт и переместить оставленные вещи в багажную комнату.

6.13. В случае возникновения потребности в проведении в номере экстренных ремонтных работ, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью проживающих или препятствующих качественному и безопасному использованию помещения, Объект размещения оставляет за собой право переселить Потребителя в другой номер аналогичной категории.

6.14. За пропажу денежных средств, ценных бумаг, банковских и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей Исполнитель ответственности не несет, если они не были приняты на хранение в сейф Объекта размещения.

6.15. Исполнитель не несет ответственности за здоровье Потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Объекта размещения, а также в случаях причинения вреда здоровью по вине третьих лиц и самого Потребителя.

6.16. В случае обнаружения забытых Потребителем вещей Исполнитель незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Исполнитель хранит забытую Потребителем вещь в течение 6 месяцев (кроме продуктов питания и средств индивидуальной гигиены).

6.17. Несоблюдения правил поведения и мер безопасности (в том числе нахождение в месте оказания услуг в алкогольном или наркотическом опьянении, употребление алкогольных, наркотических веществ во время предоставления услуг) дает право Исполнителю отказать Потребителю в предоставлении услуг, что влечет за собой утрату права требовать предоставление услуги.

7. ОТЗЫВЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

7.1. За дополнительной информацией, при возникновении вопросов и проблем, связанных с обслуживанием и проживанием, пожалуйста, обращайтесь к администратору стойки приема и размещения в любое время суток.

7.2. Оставить отзыв об обслуживании Вы можете одним из следующих способов:

- сделать запись в книге отзывов на стойке размещения;
- заполнить анкету;
- написать отзыв на официальном сайте Объекта размещения;
- направить на электронную почту Управления делами Президента Российской Федерации: guzhsbo@udprf.ru или перейти по QR-коду.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Исполнитель имеет право без согласования с Потребителем внести изменения в настоящие Правила, сохранив при этом за Потребителем условия предоставления гостиничных

и иных платных услуг, которые были оплачены или подтверждены в письменной форме до момента внесения изменений (в т.ч. ваучером, путевкой, кассовым чеком, оплаченным счетом и др.).

8.2. В случае несоблюдения Потребителем настоящих Правил, при проявлении со стороны Потребителя в отношении работников Исполнителя и других Потребителей действий, угрожающих безопасности жизни, здоровья или имущества других лиц, Исполнитель имеет право отказать Потребителю в предоставлении гостиничных и иных платных услуг, выселить Потребителя из Объекта размещения.

8.3. Иные, не урегулированные настоящими Правилами, вопросы регулируются нормами действующего законодательства России.