



**УТВЕРЖДЕНО**

**Миленький Я.И.**  
**Директор**  
**ГАУ ДО СО «СШОР «Аист»**

## **Правила проживания и пользования гостиничными услугами в спортивно-гостиничном комплексе ГАУ ДО СО «СШОР «Аист»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. N 2300-I «О защите прав потребителей» и «Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», утвержденными 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 между исполнителем (далее также – Учреждение, спортивно-гостиничный комплекс) и потребителями (далее также – Гость, Гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги спортивно-гостиничного комплекса.

1.2. Спортивно-гостиничный комплекс предназначен для временного проживания граждан на срок, согласованный с Учреждением.

1.3. Режим работы спортивно-гостиничного комплекса – круглосуточный.

1.4. Стоимость услуг устанавливается ежегодно решением директора Учреждения. Сведения о категории номеров спортивно-гостиничного комплекса и цена номеров (места в номере) доводится до сведения потребителя на официальном сайте Учреждения [www.aist-tramplin.ru](http://www.aist-tramplin.ru), а также на информационном стенде в спортивно-гостиничном комплексе.

### **2. Порядок предоставления гостиничных услуг**

2.1. Исполнитель осуществляет бронирование путем составления документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя. Форма заявки устанавливается исполнителем.

2.2. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем уведомления, содержащего сведения о наименовании исполнителя, потребителя, категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в спортивно-гостиничном комплексе, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

2.3. Исполнитель применяет в спортивно-гостиничном комплексе бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. Если заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, исполнитель возвращает заказчику (потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с

заказчика взимается плата за номер (отдельное место в многоместном номере), но не более чем за сутки.

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

2.5. Между потребителем и исполнителем заключается договор путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

- а) наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;
- б) сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);
- в) уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный спортивно-гостиничному комплексу в реестре классифицированных средств размещения, ссылку в сети "Интернет" на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о средстве размещения;
- г) сведения о предоставляемом номере (отдельном месте в многоместном номере), строении;
- д) сведения о периоде проживания в гостинице;
- е) сведения о времени заезда и время выезда (расчетный час);
- ж) сведения о бронировании, включая информацию об условиях и сроках отмены бронирования, а также об условиях и сроках возврата внесенной платы за услуги средства размещения;
- з) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

2.6. Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, указанного в пунктах 2.7.-2.9. настоящего положения.

Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

Форма и порядок направления заявки устанавливаются исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика или потребителя.

Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) уведомление о подтверждении бронирования, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), информацию о заказанном номере (отдельном месте в многоместном номере), отдельном здании (части здания), строении, сооружении и цене размещения, сроках проживания и об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

2.7. 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 гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории 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.
- е) российского национального водительского удостоверения, в случае отсутствия у потребителя документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в подпунктах а)-д) настоящего пункта.

2.8. Заселение в спортивно-гостиничный комплекс 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 и документов, удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения 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 гостиницу (далее - согласие).

Заселение в спортивно-гостиничный комплекс несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения 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 родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия.

2.9. Заселение 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 признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- б) документа, выданного иностранным государством и признаваемого 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.

Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в подпунктах а) – д) настоящего пункта 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.

2.10. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в спортивно-гостиничном комплексе 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. № 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".

2.11. Дежурный администратор знакомит Потребителя с настоящими Правилами, о чем Потребитель ставит свою подпись в Анкете Гостя, затем администратор провожает его в номер.

2.12. Первоочередное право на размещение в спортивно-гостиничном комплексе получают лица, подтвердившие бронирование номера, а также лица, полностью оплатившие размещение в спортивно-гостиничном комплексе. Потребитель вправе внести оплату за номер (место) заранее за все время, на которое запланировано проживание в спортивно-гостиничном комплексе.

2.13. В случае желания Потребитель продлить проживание в спортивно-гостиничном комплексе сверх оплаченного при размещении количества дней, его проживание может быть продлено только при наличии свободных номеров. В случае если номер, в котором проживает Потребитель, забронирован другим лицом, Потребителю может быть предложен другой свободный номер.

2.14. Исполнитель обеспечивает круглосуточное очное обслуживание потребителей, прибывающих в спортивно-гостиничный комплекс и убывающих из спортивно-гостиничного комплекса.

### **3. Правила оплаты проживания**

3.1. Цена номера (место в номере), а так же форма оплаты и штрафные санкции устанавливаются исполнителем.

3.2. Порядок оплаты за проживание - предварительная оплата в размере, определенном условиями заключаемого договора или по факту оказанных услуг в соответствии с условиями заключаемого договора.

Оплата осуществляется перечислением денежных средств по выставленному счёту или наличными денежными средствами. Подтверждение оплаты производится отправкой копии

платежного поручения или квитанции об оплате на электронный адрес Исполнителя с указанием реквизитов платежа (в случае предварительного бронирования). Окончательный расчет за проживание производится на месте при заселении.

3.3. Плата за проживание в спортивно-гостиничном комплексе взимается в соответствии с учетом расчетного часа, который устанавливается с момента текущих суток заезда потребителя по местному времени с учетом специфики деятельности исполнителя.

Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя - не более 3 часов.

При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

При заселении потребителя до установленного времени заезда (раннем заезде) и последующем проживании в спортивно-гостиничном комплексе плата за номер (отдельное место в многоместном номере), строение за период со времени заселения до установленного времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за услуги спортивно-гостиничного комплекса за половину суток.

Если период со времени заселения до установленного времени заезда составляет более 12 часов, плата за услуги спортивно-гостиничного комплекса взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

В случае задержки выезда Потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов – плата за полные сутки.

При опоздании или позднем заезде, плата взимается за сутки, в течение которых удерживался номер.

3.4. О сокращении сроков проживания Гостю необходимо уведомить Учреждение не позднее, чем за 24 часа до планируемого выезда в письменном виде. При отсутствии уведомления Учреждение имеет право удержать сумму равную стоимости суток проживания в спортивно-гостиничном комплексе.

3.5. За проживание детей в возрасте до 7 лет в одном номере спортивно-гостиничного комплекса с родителями без предоставления дополнительного места плата не взимается.

3.6. Оплата продления проживания производится в день продления, если иные сроки дополнительно не оговорены с администратором спортивно-гостиничного комплекса.

#### **4. Правила пользования гостиничными услугами**

4.1. В спортивно-гостиничном комплексе запрещается:

- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать им ключи от номера;
- находиться в алкогольном или наркотическом опьянении;
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные, наркотические материалы и вещества, огнестрельное оружие, химические и бактериальные препараты, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан;
- переставлять мебель без согласования с администрацией спортивно-гостиничного комплекса;
- шуметь, слушать аудио-видео записи на повышенной громкости с 23.00 до 08.00.
- присутствие в номере посторонних лиц, не проживающих в спортивно-гостиничном комплексе, без согласования с Учреждением после 23.00;
- размещение с животными.

4.2. Потребителю необходимо:

- соблюдать установленные в спортивно-гостиничном комплексе правила проживания;

- при покидании номера закрывать водоразборные краны, окна, выключить свет, кондиционер, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- уходя из спортивно-гостиничного комплекса, оставлять ключи от номера у Администратора;
- соблюдать правила противопожарной безопасности, установленный порядок проживания и чистоту;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества спортивно-гостиничного комплекса им лично или за приглашенного им лица, в соответствии с утвержденным прейскурантом;
- по окончании срока проживания сдать номер.

Запрещается курение в помещениях спортивно-гостиничного комплекса.

В случае несоблюдения Потребителем вышеуказанных требований, а также нарушения общепризнанных норм поведения, исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, при этом Потребитель возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы.

4.3. При выезде из спортивно-гостиничного комплекса необходимо:

- сообщить заблаговременно администратору о выезде для своевременного оформления необходимых документов;
- за 10 минут до выезда сдать номер горничной;
- сдать ключ администратору спортивно-гостиничного комплекса;
- произвести полный расчет за предоставленные дополнительные услуги, получить документы об оплате.

## **5. Порядок взаимодействия исполнителя (Учреждения) и потребителя (Гостя)**

5.1. Исполнитель имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из спортивно-гостиничного комплекса в случаях:

- нарушения требований безопасности, установленных Правилами;
- несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги;
- проявления в отношении персонала спортивно-гостиничного комплекса и других Гостей агрессивных действий, угрожающих безопасности здоровью или имуществу других лиц;
- в ситуации, если Гость создаёт помеху отдыху других Гостей, Учреждение обязано вызвать наряд полиции для составления административного протокола и принятия решения о прекращении договора в одностороннем порядке и выселении нарушителя.
- в случае неоднократного нарушения Правил проживания или грубого нарушения Правил и/или требований безопасности, Учреждение имеет право прекратить договор в одностороннем порядке, о чем Учреждение составляет акт по возникшему инциденту, с привлечением, при необходимости, представителей компетентных органов (полиции, санитарного надзора, и др.) и выселения Гостя, нарушающего настоящие Правила.

5.2. При одностороннем прекращении договора, вызванном нарушениями Правил проживания и/или безопасности, возврат средств, внесенных Гостем за проживание и иные услуги, не производится.

5.3. Гость при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- возмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение 3 (трех) часов с момента письменного предъявления Гостем соответствующего требования.

Гость вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

5.4. В случае обнаружения забытых вещей Учреждение обязано незамедлительно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, Учреждение обязано заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления.

5.5. Перечень услуг, входящий в цену номера (места в номере) исполнителя:

- наличие в номере: телевизора, холодильника, предметов санитарно-гигиенического оснащения номера, один комплект посуды и столовых приборов;
- уборка в номерах текущая – ежедневно, генеральная – один раз в неделю;
- смена постельного белья 1 раз в пять дней.

5.6. Учреждение предоставляет Гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по её получению;
- побудка к определенному времени;
- пользование тонометром;
- парковка легкового автомобиля для Гостей по согласованию с Учреждением;
- временное хранение багажа при въезде и выезде.

5.7. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Учреждение и Гость спортивно-гостиничного комплекса руководствуются действующим законодательством РФ.

5.8. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.9. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5.10. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.11. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества спортивно-гостиничного комплекса в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

5.12. В случае утраты или повреждения имущества спортивно-гостиничного комплекса по вине потребителя, являющегося несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители).

5.13. Потребитель обязан соблюдать запрет курения табака, потребления никотинсодержащей продукции или использования кальянов на отдельных территориях, в помещениях, в зданиях и на объектах, где курение табака, потребление никотинсодержащей продукции, использование кальянов запрещены в соответствии с Федеральным законом «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции».