

NO
VO
TEL

YEKATERINBURG
CENTER

ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСТИНИЧНЫХ
УСЛУГ

ООО «Екатеринбург-Менеджмент»

620075, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Энгельса, стр. 7

Тел. +7 (343) 253-53-83 Электронный адрес: H6152@accor.ru

ИНН 6671167009 КПП 667101001 ОГРН 1216600033319

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

ООО «Екатеринбург-Менеджмент»

_____ Калугин В.Н.

«01» марта 2026г.

Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице NOVOTEL Екатеринбург Центр

1. Общие положения

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице NOVOTEL Екатеринбург Центр (**Общество с ограниченной ответственностью (ООО) «Екатеринбург-Менеджмент»**), расположенной по адресу: 620075, г. Екатеринбург, ул. Энгельса, стр.7, телефон +7 (343) 253-53-83, разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 года N 2300-1 «О защите прав Потребителей» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. N 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и иных средств размещения в Российской Федерации».

Настоящие Правила регулируют отношения между Потребителем и Исполнителем – гостиницей NOVOTEL Екатеринбург Центр (**ООО «Екатеринбург-Менеджмент»**), в области предоставления гостиничных услуг и являются корпоративным нормативным документом, регламентирующим внутреннюю деятельность гостиницы.

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

– «Исполнитель» – гостиница NOVOTEL Екатеринбург Центр (**ООО «Екатеринбург-Менеджмент»**), (далее по тексту – «Гостиница»), предоставляющая Потребителю гостиничные услуги;

– «Гостиничные услуги» – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем, а также требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц;

– «Цена номера» – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определённых Исполнителем, оказываемых за единую цену;

– «Потребитель» (Гость) – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

– «Заказчик» – физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в пользу потребителя;

– «Бронирование» – закрепление за потребителем номера в гостинице на условиях, определённых заявкой Заказчика или Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

– «Время выезда (Расчетный час)» – время, установленное исполнителем для выезда Потребителя;

– «Время заезда» – время, установленное исполнителем для заезда Потребителя.

Гостиница осуществляет деятельность в сфере международного въездного и внутреннего туризма с присвоением номера в Едином Федеральном реестре туроператоров, выданным Минэкономразвития РФ.

Гостинице присвоена категория **** (четыре звезды), Идентификационный номер средства размещения, присвоенный в реестре классифицированных средств размещения С662024008128, что подтверждается Реестром национальной системы аккредитации: <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/5cdbf98e-c609-11ef-92da-d16ea08e88bc/about-resort>.

В Гостинице 7 номеров высшей категории «Люкс», 17 номеров высшей категории «Джуниор Сьюит», 144 номера первой категории.

Режим работы Гостиницы – ежедневный, **круглосуточный**.

Режим работы предприятий общественного питания:

- ресторана – ежедневный, с **06.30 часов до 23.00 часов**;
- бара – ежедневный, **круглосуточный**.

Исполнитель вправе изменить время и режим работы ресторана и бара, при этом разместив информацию об изменениях в доступном для Потребителя месте.

2. Условия бронирования

Исполнитель осуществляет бронирование путём принятия от Потребителя (Заказчика) заявки на бронирование (далее – Заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что Заявка исходит от Потребителя (Заказчика).

Телефон +7(343) 253-53-83, e-mail: H6152-RE@accor.ru

Бронирование номера может осуществляться путём заполнения формы на сайте бронирования Гостиницы.

Websites: <https://novotel-ekb.ru> www.accor.ru

При заключении договора об оказании услуг с Заказчиком может быть установлена иная форма Заявки на бронирование в соответствии с условиями договора оказания услуг.

Исполнитель применяет в средстве размещения бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днём 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. Срок возврата предоплаты – 10 дней со дня предъявления Потребителем (Заказчиком) соответствующего требования. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора Заказчиком (Потребителем), опоздания или незаезда Потребителя с него или с Заказчика взимается плата за номер за сутки.

Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) от Исполнителя подтверждения бронирования, содержащего следующие сведения:

- о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя;
- о Заказчике (Потребителе);
- о категории (виде) заказанного номера и о его цене;
- об условиях бронирования;
- о сроках проживания в Гостинице.

Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную

в Заявке дату отсутствуют свободные номера или установлены иные ограничения.

Предоплата (депозит) при бронировании номера вносится Потребителем или Заказчиком в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте исполнителя в сети Интернет или на он-лайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет.

При размещении Потребителя предоплата (депозит) засчитывается в счёт оплаты стоимости предоставленных услуг.

Отказ от бронирования: общим правилом является то, что Заявка на отмену бронирования должна быть оформлена в письменном виде и направлена в адрес Гостиницы по электронной почте или иной связью, позволяющей достоверно установить, что Заявка исходит от поручителя. Однако в зависимости от канала, через который поступило бронирование, типа гарантии и того, кто является плательщиком, можно выделить следующие требования к заявкам на отмену:

- по всем бронированиям через не прямые каналы, которые были сделаны через посредников и подразумевают комиссионное вознаграждение, Заявки на отмену бронирований должны исходить от посредника (агентства) в письменном виде, вне зависимости от типа гарантии и того, кто производит оплату бронирования;

- по бронированиям со стандартной гарантией или предоплатой Заявка на отмену должна исходить от лица, которое является плательщиком

Стандартные условия отмены – бронирования могут быть отменены без взимания платы за простой номера до дня заезда, после этого времени с поручителя взимается плата за простой номера в размере стоимости первой ночи.

Иные условия отмены могут быть предусмотрены для специальных тарифов и пакетных предложений в индивидуальном порядке. Договором с Заказчиком может быть установлена своя форма и порядок отказа от бронирования для каждого Заказчика.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя, с Потребителя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания.

Если бронирование осуществляется Заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, согласно заключенному договору, применяются условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, которые могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с Заказчиком (Агентом, Компанией). При этом в

указанном договоре будет указан срок(и) для аннулирования брони, а также условия отмены.

3. Условия проживания

Заселение в Гостиницу производится при предъявлении паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Гостя в обязательном порядке на каждого фактически проживающего.

Договор на проживание заключается между Потребителем и Исполнителем путём подписания двумя сторонами регистрационной карты установленного образца, а администратор отдела приёма и размещения выдаёт Потребителю карту Гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг.

Договор заключается при предъявлении Потребителем оригинала документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, а именно:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- временного удостоверения личности установленного образца, выданного уполномоченными органами внутренних дел;
- справки об утрате или замене паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации установленного образца, выданной уполномоченными органами внутренних дел;
- 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;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации;

- водительского удостоверения (при отсутствии у гостя иных документов, удостоверяющих личность)
- удостоверения личности военнослужащего;
- по военному билету.

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.

· 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).

Подписывая регистрационную карту Потребитель (Заказчик), таким образом, даёт свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Администрацией Гостиницы в соответствии с действующим законодательством РФ.

Администрация Гостиницы 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 на Гостиницу.

Размещение Гостей по их прибытии производится на срок, указанный в Заявках, при условии, что нахождение гражданина в Гостинице и его регистрация не противоречит законодательству РФ.

Регистрация Потребителей (Заказчиков), являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учёта 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 приём и передачу в органы регистра-

ционного учёта документов для регистрации и снятия с регистрационного учёта граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учёт по месту пребывания в Гостинице и снятие их с учёта по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учёта иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утверждёнными 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».

Расчётный час в Гостинице – 12 часов (по Екатеринбургскому времени).

Время заезда – 15 часов (по Екатеринбургскому времени).

Гостям, имеющим бронирование в отеле, в день заезда, может быть предоставлена услуга раннего заезда с 00.00 до 15.00 (по Екатеринбургскому времени), при этом взимается дополнительная оплата. Данная услуга предоставляется только при наличии свободных номеров.

Размещение Гостя, имеющего бронирование в отеле, в день заезда, с 00.00 до 15.00 производится только при наличии свободных от брони номеров.

Максимальное количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере и составляет 2 человека. Дети грудного возраста (до 3-х лет) проживают в одном номере с родителями без дополнительной платы за размещение с предоставлением кровати для ребенка в возрасте до 3-х лет.

Допускается проживание 2-х детей в возрасте до 16 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного или дополнительного места в номере без дополнительной платы за размещение.

При необходимости продления проживания в Гостинице, Гость может обратиться в отдел приёма и размещения до расчётного часа. При наличии свободных мест в Гостинице срок проживания может быть продлен, при этом Гостиница оставляет за собой право предо-

ставить Гостю другой номер вместо того, в котором он проживал.

При оформлении проживания в Гостинице сотрудник отдела приёма и размещения выдаёт Гостю ключ (карту), обеспечивающий доступ в номер на оплаченный период проживания. Количество выданных ключей (карт) соответствует количеству зарегистрированных в номере Гостей.

Сотрудники Гостиницы вправе отказать в размещении лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

По просьбе Гостей, с обоюдного согласия Администрации Гостиницы и проживающего Гостя, разрешается находиться посторонним лицам в номере с 8.00 до 23.00 часов на основании документа, удостоверяющего личность посетителя. Гость должен лично подтвердить согласие на посещение, встретив посетителя у стойки приёма и размещения и предоставив необходимые документы.

После 23 часов дальнейшее пребывание посторонних лиц в Гостинице возможно исключительно при условии их регистрации в номере Гостя (в случае если подселение позволяет категория номера и максимальное количество проживающих Гостей не будет превышено), либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров).

Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение безопасности Гостей, сохранности имущества Гостиницы и проживающих Гостей, а также выполнение установленной законодательством обязанности Гостиницы по регистрации граждан по месту пребывания.

По согласованию с администрацией Гостиницы, гостю предоставляется возможность размещения в номере со своим домашним животным по расценкам, утвержденным в действующем Прейскуранте на дополнительные услуги Гостиницы, при предъявлении ветеринарного паспорта. Гость несёт полную материальную ответственность за порчу имущества Гостиницы питомцем, и при выезде оставляет депозит в размере 3000 рублей как залог. При выезде Гость обязан предупредить отдел приёма и размещения о своём выезде, а номер должен обследоваться сотрудниками Гостиницы на предмет причинения ущерба питомцем. При отсутствии повреждений Гостю возвращается депозит. Уборка номера производится только в присутствии гостя в номере, если питомец остается в номере один, то Гость обязан повесить табличку «Не беспокоить». В холле и коридорах Гостиницы на жи-

вотном должен быть намордник. Запрещается нахождение Гостя с питомцем в зоне бара и ресторана.

Проход в номер производится только по гостевой карточке-магнитному ключу от номера, наличие которого может быть проверено службой безопасности гостиницы.

При выезде из Гостиницы Гость обязан произвести полный расчёт за предоставленные ему услуги и сдать электронный ключ от номера администратору Отдела приема и размещения.

4. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

В стоимость номера входят следующие виды услуг, оказываемые Гостиницей:

- проживание в номере Гостиницы в течение всего срока, оговорённого при регистрации Гостя;
- наличие в номере душевой/ванной комнаты и туалета;
- наличие в номере сейфа, мини-холодильника, телевизора, телефона, фена, халата, тапочек;
- наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения;
- смена полотенец по запросу Гостя (не реже 1 раза в 3 дня без просьбы Гостя);
- ежедневная уборка в номере (производится с 10:00 часов до 17:00 часов);
- смена постельного белья не реже 1 раза в 3 дня без просьбы Гостя;
- пользование беспроводным интернетом в номере и на территории Гостиницы;
- пользование хамам, тренажерным залом, детским уголком;
- пользование парковкой (при наличии свободных мест).

Гостиница предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг (по требованию):

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- побудка к определённому времени;
- предоставление, иглолок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- предоставление тонометра;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по её получении;

- справочная информация по городу;
- пользование компьютерами в бизнес-уголке Гостиницы;
- меню подушек;
- пользование гладильной доской и утюгом;
- кровать для ребенка в возрасте до 2-х лет;
- детское кресло в Ресторане для детей до 3-х лет.

Гостиница предоставляет круглосуточное обслуживание в номерах.

Дополнительные услуги предоставляются Гостям с согласия Потребителя и за отдельную плату в соответствии с утвержденным прейскурантом.

- Услуги телефонной связи.
- Услуги ресторана и бара.
- Услуги прачечной:
 - вещи, сданные в глажку, стирку до 16.00 часов текущего дня будут возвращены в этот же день, после 16.00 часов – на следующий день.
 - Возможность и условия предоставления срочного сервиса уточняются в каждом конкретном случае у сотрудников отдела приема и размещения.
 - Услуга «Глажка» может быть выполнена только для чистых вещей.
 - Заказ, не имеющий заполненную и подписанную Потребителем форму, считается недействительным и не выполняется.
 - При отсутствии рекомендаций по обработке Гостиница не несёт ответственности за изменения в структуре материала, его форме или окраске.
 - Не принимаются вещи без специальной маркировки о способах обработки.
 - Гостиница не несёт ответственности за повреждения в процессе обработки изделий с несъёмной фурнитурой, деталей из кожи и синтетических материалов, а также за не удалённую гостем фурнитуру, не подлежащую обработке.
 - Гостиница не несёт ответственности за севшие и полинявшие вещи, а также вещи, не затребованные гостем в течение 6 месяцев после сдачи.
 - Ответственность за задержку и/или повреждения, произошедшие в процессе обработки или доставки изделий в Гостиницу (при заказе услуги «химчистка»), несёт внешний поставщик.

5. Порядок оплаты

В Гостинице установлена посуточная оплата проживания.

Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с прейскурантами, утвержденными Исполнителем гостиничных услуг. Потребитель обязан оплатить оказанную Исполнителем в полном объеме услугу после принятия её Потребителем.

Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

При осуществлении расчетов с Потребителем Исполнитель выдает Потребителю кассовый чек и информационный счёт.

Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчётным часом – 12:00 текущих суток (по Екатеринбургскому времени).

При заселении с 06.00 до 15.00 (по Екатеринбургскому времени) гостей, имеющих бронирование в отеле, в день заезда взимается дополнительная оплата за ранний заезд в размере 50% стоимости 1 ночи проживания по цене на день заезда. Данная услуга предоставляется только при наличии свободных номеров.

При заселении Гостя с 00:00 до 06:00 (дня заезда) плата за проживание взимается в размере стоимости 1 ночи.

В случае необходимости позднего выезда, данная услуга оплачивается дополнительно, из расчета:

- с 12:00 до 18:00 (по Екатеринбургскому времени) – 50% стоимости номера в день выезда Гостя;
- после 18:00 (по Екатеринбургскому времени) – 100% стоимости номера в день выезда Гостя.

Оплата может производиться:

- банковским переводом на расчетный счёт Гостиницы (все платежи банковским переводом производятся в российских рублях);
- кредитной картой (следующих платежных систем: Visa International, MasterCard Worldwide, American Express, Maestro, JCB International, China UnionPay, MIR, DINERS);
- наличными в российских рублях в кассах Гостиницы;
- иными способами оплаты в соответствии с действующим законода-

тельством.

Оплата пластиковой картой принимается только от держателя карты.

При регистрации заезда следует предъявить банковскую карту, использованную для оформления бронирования. Бронирование должно быть оформлено на имя держателя банковской карты. В случае отсутствия карты или несовпадении имени Гостя и имени, указанного на карте, предоплата возвращается на карту с которой была произведена оплата, а оплата бронирования вносится другим способом.

При поселении, по желанию, Гость, в качестве гарантии оплаты дополнительно предоставляемых услуг, стоимость которых не включена в стоимость проживания и оплачивается дополнительно, а именно: за пользование телефоном, услугами прачечной/химчистки, услугами бара и ресторана, и т.д., вносит депозит наличными или кредитной картой в размере желаемой суммы, которые гость должен пополнять по мере пользования услугами.

При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчёт за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги.

В случае возникновения положительного остатка на счёте Гостя на момент выезда из Гостиницы, неиспользованная сумма депозита по заявлению Гостя возвращается плательщику (Гостю или его уполномоченному лицу, осуществившему оплату) полностью или частично, тем же способом, каким была сделана оплата (банковским переводом, на кредитную карту, наличными), согласно правил, закрепленных законодательством РФ и внутренними процедурами Гостиницы.

Расчеты с юридическими лицами

Все расчёты с юридическими лицами осуществляются в основном в безналичном порядке. Кроме того, законодательством РФ предусмотрена возможность расчетов между юридическими лицами кредитными картами, наличными (в том числе возвраты) – в сумме, не превышающий 100 000 руб. по одному договору (согласно Указанию ЦБ РФ от 07 октября 2013 г. №3073-У «Об осуществлении наличных расчётов».

В случае необходимости получения счёт-фактуры и акта выполненных работ (УПД) на имя компании, когда услуги Гостиницы оплачиваются Гостем за наличный расчёт или банковской картой перед заселени-

ем необходимо предоставить доверенность (оригинал) от компании с подписью уполномоченных лиц и печатью компании на право получения акта выполненных работ, счёт-фактуры, а также письмо с реквизитами компании, в соответствии с которыми необходимо заполнить акт и счёт-фактуру. При этом обязательным условием является то, что бронирование должно быть сделано по заявке от компании, запрашивающей на свое имя счёт-фактуры и акт выполненных работ. Выдача доверенности регулируется статьей 185 Гражданского кодекса, где сказано, что доверенность представляет собой письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом другому лицу для представительства перед третьими лицами. Доверенность от имени организации должна выдаваться за подписью ее руководителя или иного лица, уполномоченного на это учредительными документами.

Если Гость выступает как частное лицо и при этом оплачивает товары (работы, услуги) без доверенности, то Гостиница выдаёт Гостю только кассовый чек и информационный счёт, без оформления приходных кассовых ордеров, актов и счёта-фактуры.

Счета-фактуры в данном случае не выписываются на основании пункта 7 статьи 168 НК РФ. В нем говорится, что требования по оформлению расчётных документов и выставлению счетов-фактур считаются выполненными, если продавец выдал покупателю кассовый чек или иной документ установленной формы. Речь идет об организациях, которые реализуют товары за наличный расчёт, выполняют работы и оказывают платные услуги непосредственно населению.

Туристический налог

Туристический налог (статья 418.1. НК РФ), предъявляют к уплате всем проживающим Потребителям.

Ставка налога составляет:

в 2025 году – 1 процент от стоимости услуг по предоставлению мест для проживания без НДС и тур.налога, но не менее 100 рублей;

в 2026 году – 2 процента от стоимости услуг по предоставлению мест для проживания, без НДС и тур.налога, но не менее 100 рублей;

в 2027 году – 3 процента от стоимости услуг по предоставлению мест для проживания, без НДС и тур.налога, но не менее 100 рублей;

в 2028 году – 4 процента от стоимости услуг по предоставлению мест для проживания, без НДС и тур.налога, но не менее 100 рублей;

начиная с 2029 года – 5 процентов от стоимости услуг по предоставлению мест для проживания, без НДС и тур.налога, но не менее 100 рублей.

Льготные категории потребителей (при условии предъявления документов, подтверждающих соответствующий статус физического лица налог не предъявляется):

1) лица, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации или являющиеся полными кавалерами ордена Славы;

2) лица, удостоенные званий Героя Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации или награжденные орденом Трудовой Славы трёх степеней;

3) участники и инвалиды Великой Отечественной войны;

4) лица, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции, лица, выполняющие (выполнявшие) возложенные на них задачи на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области в период проведения специальной военной операции;

5) ветераны и инвалиды боевых действий;

6) лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда» лица, награжденные знаком «Житель осажденного Севастополя», лица, награжденные знаком «Житель осажденного Сталинграда»;

7) лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, а также члены экипажей судов транспортного флота, интернированных в начале Великой Отечественной войны в портах других государств;

8) инвалиды I и II групп, инвалиды с детства, дети-инвалиды.

9) лица в возрасте до 18 лет.

6. Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;

- инвалиды детства, инвалиды I группы и одно лицо, сопровождающее его;

- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

- военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих»);

щих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);

- инвалиды и участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним лица;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

7. В Гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг) в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;
- приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные, токсичные и взрывоопасные вещества, ртуть, горюче-смазочные материалы, газовые баллоны, а также вещества, загрязняющие окружающую среду;
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- Потребитель, имеющий по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, имеет право пронести оружие только при исполнении им служебных обязанностей, при этом он обязан по требованию администрации Гостиницы предоставить подтверждающие такое право документы;
- курить на всей территории Гостиницы (в частности – в номерах, коридорах, лифтах, лестничных клетках, балконах, туалетах, ресторане, баре, лобби), в том числе электронные сигареты. В случае установления сотрудниками Гостиницы фактов курения, в том числе электронных сигарет, Потребителем в номере или иных помещениях Гостиницы, Потребитель обязан оплатить дополнительную уборку номера или иных помещений Гостиницы согласно прейскуранту на дополнительную уборку, утвержденному администрацией Гостиницы;
- совершать действия, нарушающие тишину и покой других граждан, проживающих в отеле, в ночное время с 22 часов до 8 часов;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- переставлять и передвигать мебель, делать изменения в линии электропроводки, производить любые другие изменения в номере без согласования с администрацией гостиницы;
- проводить фото- и видеосъемку без разрешения администрации

Гостиницы, которое может быть получено только по средством официального запроса;

- отключать элементы противопожарной системы Гостиницы (дымоуловители), включать пожарную сигнализацию при отсутствии угрозы пожара.

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

8. Обязанности Гостей:

- соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания, порядок оплаты предоставленных услуг и внесения депозита за дополнительные услуги;

- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;

- ознакомиться с планом эвакуации, размещенным в коридоре и в номере на случай возникновения чрезвычайной ситуации;

- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы;

- допускать в занимаемое жилое помещение работников эксплуатационных организаций и представителей администрации Гостиницы для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ;

- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Гостиницы либо самоизолироваться по требованию администрации гостиницы (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.);

- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть входную дверь в номер;

- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию, объектам благоустройства и зелёным насаждениям Гостиницы;

- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы произошедшего по вине Гостя или по вине его посетителей в соответствии с действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется по ценам согласно прейскуранту, утверждённому администрацией Гостиницы;

- не беспокоить других Гостей, проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице;
- пользоваться телевизорами, радиоприёмниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим отдыхающим, уважать права других Гостей на отдых;
- своевременно и в полном объёме оплачивать городские, между-городные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при выезде из Гостиницы произвести полный расчёт за проживание и предоставленные ему платные услуги, оповестить администратора отдела приёма и размещения о своем выезде и сдать ключ от номера.

9. Обязанности Гостиницы:

Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в общедоступном публичном месте и представлять по первому требованию Гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант на предоставляемые услуги; сведения о работе размещенных в гостинице точек питания.

Гостиница обязана информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений» которая находится в Отделе приема и размещения Гостиницы.

Рассматривать требования и жалобы Гостей в порядке, установленном законодательством РФ.

10. Права Гостиницы:

Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

Гостиница вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания, а также досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке и выселить Гостя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с прейскурантом.

Администрация имеет право отказать Гостю в поселении в случае, если гость находится в алкогольном или наркотическом опьянении.

В случае истечения срока проживания Потребителя в Гостинице при отсутствии Потребителя по месту проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Гостиницы вправе уведомить правоохранительные органы, создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Потребителя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация гостиницы помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в камеру забытых и найденных вещей Гостиницы.

11. Дополнительная информация об условиях проживания:

Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Гостиницей на хранение.

Администрация Гостиницы не несёт ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в службе приёма и размещения.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих ве-

щей, обязан без промедления сообщить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

В случае обнаружения забытых вещей и (или) документов, сотрудники Гостиницы принимает все меры по возврату их владельцу. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, забытые вещи сдаются в комнату для хранения забытых вещей Гостиницы, а в отдельных случаях могут быть переданы в правоохранительные органы.

Порядок регистрации забытых вещей, правила и сроки их хранения, а также процедура возврата находок утверждён Генеральным директором и находится в Отделе приёма и размещения.

Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 3 (трёх) календарных месяцев с момента регистрации в Журнале забытых вещей. Для отдельных категорий забытых вещей действуют особые условия изложенные в Порядке регистрации забытых вещей (деньги, ценные вещи – 6 календарных месяцев).

Гостиница не несёт ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретённых вне Гостиницы, а также употребленных вне зон отведенных для общественного питания Гостиницы.

Для обеспечения безопасности детей, Посетителям не рекомендуется оставлять детей до 14 лет в номере и на территории Гостиницы без присмотра взрослых.

Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам Сан ПиН, и другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.

Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.

Гостиница обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов. О любых работах, которые могут помешать отдыху Гостей, в Гостинице Администрация оповещает Гостей не позднее 12 часов до начала работ, размещая информацию на стойке приёма и размещения.

Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туа-

летных кабин) систем видеонаблюдения, в целях безопасности отеля.

12. Порядок разрешения споров:

При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. N 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и иных средств размещения в Российской Федерации».

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств, принятых на себя Гостиницей в соответствии с настоящими правилами, а также по договору оказания гостиничных услуг Исполнитель несёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Вред, причинённый жизни или здоровью Потребителя (Заказчика) в результате предоставления гостиничных услуг подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в её удовлетворении.

Книга отзывов и предложений по работе гостиницы находится в Отделе приёма и размещения в свободном доступе, вторая (по работе общепита) – в ресторане гостиницы на барной стойке.

Требования и жалобы рассматриваются в порядке, установленном законодательством РФ.

Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется в соответствии с законодательством федеральными органами исполнительной власти в пределах их компетенции.



NOVOTEL ЕКАТЕРИНБУРГ ЦЕНТР
NOVOTEL YEKATERINBURG CENTER

Россия, 620075, г. Екатеринбург, ул. Энгельса, 7
7, ENGELS STR., YEKATERINBURG, 620075, RUSSIA

тел/tel +7 (343) 253 53 83
H6152@accor.ru | www.novotel-ekb.ru
@novotelekb @olivelounge.ekb
www.accor.ru