

Приказ №39/1 от 27.02.2026 г.

Правила предоставления гостиничных услуг и порядок проживания в Гостиничном комплексе «НОГАЙ»

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг и порядок проживания в Гостиничном комплексе «НОГАЙ» (именуемые далее – «Правила») регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между Исполнителем (лицом, оказывающим услуги) и Заказчиком, Гостем (потребителем), а также устанавливают правила проживания и пребывания на территории Гостиницы для Заказчиков, Гостей и Посетителей.

1. Определения

1.1. **Гостиница** – средство размещения, именуемое Гостиничный комплекс «НОГАЙ», в котором предоставляются гостиничные услуги.

Категория: «Четыре звезды».

Вид Гостиницы: гостиница, расположенная в здании, являющемся объектом культурного наследия.

Адрес: 420111, г. Казань, ул. Профсоюзная, 16Б.

Номер реестровой записи в реестре квалифицированных средств размещения: С162024021736.

Ссылка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на запись в реестре классифицированных средств размещения:

<https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/f2adbb1e-c606-11ef-92da-1dc3bc72e847/about-resort>

Аккредитованная организация, осуществившая классификацию средства размещения: ООО «Туристско-информационный центр» (Номер реестровой записи - А162025001409 в Реестре организаций, осуществляющих классификацию в сфере туристской индустрии; Аттестат аккредитации №АА-138-2021 от 11.06.2021 г., Лицензия А010-00130-77/01238511 от 06.06.2024 г., Лицензия А010-00130-50/03085758 от 29.08.2025 г.).

Электронная почта для бронирования и связи с Гостиницей: **reservation@hotelnogai.ru**

1.2. **Гостиничные услуги** – комплекс услуг по предоставлению мест для временного проживания в Гостинице, а также иные услуги по обслуживанию проживающих в Гостинице физических лиц;

1.3. **Дополнительные услуги** – иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере), перечень которых определяется Исполнителем и предоставляется за отдельную плату Исполнителем или третьими лицами.

1.4. **Исполнитель** – Общество с ограниченной ответственностью «Дом печати на Баумана».

1.5. **Заказчик** – физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги для Гостя(-ей).

1.6. **Гость** – физическое лицо (потребитель), имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее Гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.7. **Посетитель** – физическое лицо, не являющееся Гостем, и находящееся на территории

Гостиницы по приглашению Гостя.

1.8. **Бронирование** – закрепление за Гостем номера (места в номере) в Гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя.

2. Общие положения

2.1. Заказчики, Гости, Посетители обязаны соблюдать настоящие Правила.

2.2. По тексту Правил указывается и применяется московское время.

3. Заключение договора о предоставлении гостиничных услуг

3.1. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании договора о предоставлении гостиничных услуг, заключаемого в письменной форме.

Договор, заключаемый с Гостем или с Заказчиком – физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

3.2. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки путем направления соответствующего уведомления о подтверждении бронирования, а также в случае совершения Заказчиком (Гостем) действий, направленных на получение услуг Гостиницы (в том числе оплаты услуг Заказчиком (Гостем), заполнения Гостем регистрационной карты).

Исполнитель при наличии в заявке даты свободного номера (места в номере) направляет Заказчику (Гостю) уведомление о подтверждении бронирования. В этом случае договор считается заключенным с момента получения Заказчиком (Гостем) уведомления о подтверждении бронирования.

3.3. Заявка на бронирование, подтверждение о бронировании являются неотъемлемой частью договора.

3.4. В Гостинице применяется бронирование, предусматривающее ожидание Гостя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда Гостя Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора.

Если Заказчик (Потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, Исполнитель возвращает Заказчику (Потребителю) плату за услуги Гостиницы в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора Заказчиком (Гостем), опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика по усмотрению Исполнителя взимается плата за номер (место в номере), но не более чем за сутки.

4. Порядок и условия предоставления услуг в Гостинице

4.1. Заселение Гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления Гостем 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.

4.2. В случае отсутствия указанных в пункте 4.1 настоящих Правил документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, заселение Гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении Гостем российского национального водительского удостоверения.

В случае использования Исполнителем единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных

и муниципальных услуг (функций)» заселение Гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы в случае Использования Исполнителем единой биометрической системы, либо при условии представления таким потребителем сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией либо с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

- 4.3. Заселение 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 удостоверяющих личность документов 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 средство размещения (далее - согласие).

В случае использования Исполнителем единой биометрической системы или многофункционального сервиса обмена информацией заселение в средство размещения осуществляется при выполнении одного из следующих условий:

а) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия осуществляются с использованием единой биометрической системы;

б) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина осуществляются с использованием единой биометрической системы и на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия;

в) представление посредством многофункционального сервиса обмена информацией или с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия и на основании свидетельства о рождении такого несовершеннолетнего гражданина;

г) представление сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении такого несовершеннолетнего гражданина, посредством многофункционального сервиса обмена информацией и на основании удостоверяющих личность документов или российского национального водительского удостоверения находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

- 4.4. Заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и удостоверяющих личность документов 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.

В случае использования Исполнителем единой биометрической системы, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения

федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы или при условии представления сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), посредством многофункционального сервиса обмена информацией или с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а в отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) - при условии представления согласия.

- 4.5. Заселение Гостя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким Гостем 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.
- 4.6. Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 4.5 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.
- 4.7. В случае принятия Исполнителем решения об использовании единой биометрической системы в целях заселения в средство размещения Гостей Исполнитель:
- а) обеспечивает идентификацию и (или) аутентификацию Гостей с использованием единой биометрической системы;
 - б) получает из единой биометрической системы имеющиеся в ней сведения о потребителе, необходимые для его заселения в средство размещения и его регистрации по месту пребывания в соответствии с пунктом 4.8 настоящих Правил, в случае получения из единой биометрической системы информации о соответствии представленных биометрических персональных данных Гостя соответствующим векторам единой биометрической системы, а также о степени взаимного соответствия указанных биометрических персональных данных и векторов единой биометрической системы, достаточной для проведения идентификации и (или) аутентификации Гостя.
- 4.8. Регистрация Гостей, 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.
Постановка Гостей, 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.
- 4.9. Размещение в Гостинице с животными запрещено, за исключением служебных собак и собак-проводников.

- 4.9.1 Размещение в Гостинице Гостя со служебной собакой возможно, если Гость, сопровождаемый служебной собакой, является сотрудником кинологической службы федерального органа исполнительной власти, и при наличии и предъявлении Гостем на служебную собаку:
- ветеринарного сопроводительного документа, оформленного в соответствии с законодательством Российской Федерации в области ветеринарии (ветеринарный паспорт животного);
 - документа, подтверждающего специальное обучение служебной собаки
- 4.9.2. Размещение в Гостинице Гостя с собакой-проводником возможно при наличии и предъявлении Гостем на собаку-проводника:
- ветеринарного сопроводительного документа, оформленного в соответствии с законодательством Российской Федерации в области ветеринарии (ветеринарный паспорт животного);
 - документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.
- 4.10. Заказчик обязан обеспечить наличие у Заказчика (Гостей) необходимых для размещения в Гостинице документов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации для заселения.
- Исполнитель вправе без каких-либо санкций отказать Заказчику (Гостям, некоторым из Гостей) в размещении, если у него (у них) отсутствуют документы, предусмотренные действующим законодательством РФ для заселения Гостя и/или представленные документы не соответствуют требованиям законодательства РФ.
- В случае незаезда Заказчика (Гостей, некоторых из Гостей) по причине отсутствия у Заказчика (Гостей, некоторых из Гостей) необходимых документов Исполнитель вправе потребовать оплаты за простой номера(-в) в размере одних суток проживания за каждый номер.
- 4.11. Заезд Гостей в Гостиницу осуществляется с **15:00**.
Выезд Гостей из Гостиницы осуществляется до **12:00 (расчетный час)**. К указанному времени Гость должен освободить номер и вынести свои вещи из номера.
- 4.12. В Гостинице установлена посуточная оплата проживания. Плата за проживание в Гостинице рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии с временем заезда и временем выезда (расчетным часом), то есть сутками проживания считается период с 15:00 дня заезда до 12:00 дня выезда.
В случае раннего заезда и/или позднего выезда плата за проживание рассчитывается с учетом положений пунктов 4.14 - 4.16 настоящих Правил.
- 4.13. Оплата за проживание дня заезда взимается за полные сутки проживания вне зависимости от фактического времени заезда Гостя после 15:00 дня заезда
- 4.14. **Ранний заезд** – заселение Гостя в Гостиницу до 15:00.
Ранний заезд допускается только при условии обязательного предварительного уведомления Исполнителя Заказчиком (Гостем) и с согласия Исполнителя при наличии в Гостинице свободных номеров на момент такого уведомления.
При раннем заезде плата за проживание взимается в следующем размере:
- с 00:00 до 03:00 дня заезда – плата в размере стоимости одних суток проживания в данной категории номера за каждый номер;
 - с 03:00 до 15:00 дня заезда – плата в размере половины стоимости одних суток проживания в данной категории номера за каждый номер.
- 4.15. **Поздний выезд** – задержка выезда Гостя из номера (места в номере) после 12:00 (расчетного часа).
Поздний выезд допускается только при условии обязательного предварительного уведомления Исполнителя Заказчиком (Гостем) до 12:00 дня выезда и с согласия Исполнителя при наличии в Гостинице свободных номеров на момент такого уведомления.

При позднем выезде плата за проживание взимается в размере стоимости суток проживания в данной категории номера за каждый номер независимо от времени фактического проживания после Расчетного часа.

Ранний заезд оплачивается Заказчиком (Гостем) не позднее момента заселения.

Поздний выезд оплачивается Заказчиком (Гостем) не позднее 12.00 (расчетного часа) дня выезда Гостя, согласованного договором на оказание услуг и/или подтвержденной Исполнителем заявкой на бронирование.

В случае неоплаты Заказчиком (Гостем) раннего заезда, позднего выезда в установленном настоящим пунктом Правил, Исполнитель вправе отказать Заказчику (Гостю) в раннем заезде, позднем выезде вне зависимости, были ли такие ранний заезд, поздний выезд согласованы Исполнителем и вне зависимости от наличия свободных номеров (мест в номере).

4.16. При желании Заказчика продлить срок проживания в Гостинице Заказчик обязуется известить Исполнителя о намерении такого продления не позднее чем за 24 (Двадцать четыре) часа до расчетного часа дня выезда Гостя, согласованного Сторонами по настоящему Договору и/или подтвержденной Исполнителем заявкой на бронирование.

В случае, если к моменту обращения Заказчика с просьбой о продлении срока проживания занимаемый Заказчиком номер уже забронирован в пользу третьих лиц (иных заказчиков/гостей) на последующий период, то Исполнитель может предоставить Заказчику иной свободный номер (место в номере) той же категории, а при их отсутствии - иной категории в соответствии с тарифами, действующими на момент обращения Заказчика.

При отсутствии свободных номеров (мест в номере) той же категории или при отказе Заказчика занять номер (место в номере) иной категории Исполнитель вправе отказать Заказчику в продлении срока проживания в Гостинице. В этом случае занимаемый Заказчиком номер должен быть освобожден в дату и время выезда, установленные Договором и/или подтвержденной Исполнителем заявкой на бронирование.

При предоставлении Исполнителем Заказчику продления срока проживания в Гостинице оплата проживания за дополнительный (продленный) период проживания производится Заказчиком (Гостем) не позднее 12.00 (расчетного часа) дня выезда Гостя, в который Гость должен был выехать.

4.17. Цена услуг Гостиницы устанавливается в рублях на основании прейскуранта, утвержденного Исполнителем, и действующего на момент бронирования.

4.18. Оплата гостиничных услуг осуществляется в порядке 100% предоплаты до момента фактического заезда Гостя(-й). Конкретные сроки оплаты устанавливаются Исполнителем с учетом периода бронирования, категорий и количества номеров (индивидуальное/групповое бронирование), бонусных программ и других факторов и указываются в прейскуранте Исполнителя.

Оплата дополнительных услуг осуществляется в порядке 100% предоплаты, если Исполнителем или лицом, оказывающим дополнительные услуги, не предусмотрен иной порядок и сроки их оплаты.

4.19. Оплата услуг производится Заказчиком (Гостем) в рублях любым из перечисленных ниже способов:

- наличными денежными средствами;
- банковскими картами платежных систем Visa, MasterCard, Мир, China UnionPay (выпущенная на территории РФ);
- безналичный расчет путем перечисления на расчетный счет Исполнителя.

4.20. При условии наличия и предоставления Гостю дополнительного спального места плата не взимается.

4.21. Исполнитель по просьбе Гостя обязан без дополнительной платы обеспечить следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи;
- б) доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получению;

- г) побудка к определенному времени;
 - д) пользование тонометром;
 - е) иные услуги по усмотрению Исполнителя.
- 4.22. Если Заказчик (Гость) намерен отказаться от бронирования, то заявка на отказ от бронирования должна быть направлена Заказчиком (Гостем) Исполнителю в письменном виде или направлена Исполнителю по электронной почте не позднее чем за 24 (Двадцать четыре) часа до времени заезда. Исполнитель может принять отказ от бронирования по телефону. Моментом отказа от бронирования считается время получения Исполнителем заявки на отказ от бронирования.
- 4.23. В случае несвоевременного отказа от бронирования и/или незаезда Гостя в указанную в заявке дату и время, с Заказчика (Гостя) взимается плата в размере стоимости одних суток проживания за каждый номер (фактический простой номера).
- 4.24. Заказчик (Гость) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

5. Порядок проживания в Гостинице

5.1. Гости и Посетители обязаны соблюдать настоящие Правила, а также правила общественного порядка, правила противопожарной безопасности, правила оказания и пользования иными (дополнительными) услугами, предоставляемыми на территории Гостиницы Исполнителем или третьими лицами.

5.2. Посещение Гостей Посетителями разрешается с согласия Исполнителя. Пребывание в номере Посетителей разрешено до 22:00. После 22:00 дальнейшее пребывание в Гостинице Посетителей возможно исключительно при условии их регистрации в качестве Гостей и оплаты ими услуг проживания.

В случае отказа Посетителя от регистрации или при отсутствии у Посетителя документа, на основании которого он мог бы быть зарегистрирован в качестве Гостя, Исполнитель вправе запретить ему пребывание в Гостинице – в этом случае Посетитель обязан покинуть Гостиницу.

Гость несет ответственность за действия и обязан возместить ущерб, причиненный его Посетителем(-ями), а также иными третьими лицами, допущенными Гостем в его номер. Исполнитель вправе также взыскать ущерб с самого Посетителя.

5.3. Исполнитель отвечает за сохранность вещей Гостя, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

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

Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены Гостем в предоставленный ему Исполнителем индивидуальный сейф.

Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

В случае обнаружения забытых Гостем в номере вещей Исполнитель принимает меры по их возврату Гостю. После выезда Гостя возврат принадлежащих ему вещей осуществляется за его счет.

Исполнитель не несет ответственности за сохранность вещей, оставленных в холлах, коридорах, лестничных площадках, лифтах, туалетах, а также иных местах общего пользования.

5.4. Гость обязан:

- при выходе из номера закрыть краны, окна, выключить свет;
- соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и на территории Гостинице;
- соблюдать правила пожарной безопасности;

- обеспечить соблюдение его Посетителями, иными третьими лицами, допущенными Гостем в его номер, настоящих Правил, правил общественного порядка, пожарной безопасности, правил оказания и пользования иными (дополнительными) услугами, предоставляемыми на территории Гостиницы Исполнителем или третьими лицами;
- предоставить персоналу Гостиницы доступ в номер в случаях возникновения возгораний, затоплений, запаха из номера, иных неисправностей, жалоб другихGuestов для устранения ситуации, угрожающей жизни/здоровью/имуществу Guestов, Гостиницы, третьих лиц, а также предоставить доступ в номер по требованию уполномоченных органов и/или должностных лиц;
- своевременно и в полном объеме оплачивать услуги Гостиницы;
- возместить ущерб в случае утраты или порчи имущества Гостиницы, третьих лиц;

5.5. Гостю запрещается:

- Нарушать общественный порядок, причинять беспокойство другим Guestам, персоналу, третьи лицам, оскорблять честь и достоинство других Guestов, обслуживающего персонала Гостиницы, в том числе употреблять в речи нецензурные выражения, провоцировать конфликтные ситуации.
- Находиться в состоянии алкогольного/наркотического опьянения в общественных зонах, не предназначенных для распития алкогольных напитков;
- Проносить на территорию Гостиницы ядовитые вещества, иные запрещенные и/или ограниченные в обороте вещи.
- Приводить в номер и/или допускать нахождение в номере после 22.00 Посетителей, не являющихся зарегистрированным Guestами Гостиницы, а также в любое время оставлять Посетителей в номере в отсутствие самого Guestа.
- Пользоваться в номере нагревательными приборами, кроме приборов, предоставленных Гостиницей (размещенных в гостиничном номере или предоставленных Гостиницей дополнительно по запросу Guestа).
- Нарушать в номере тишину в период с 23:00 часов до 08:00 часов.
- Курить (табачные изделия и/или никотинсодержащую продукцию, в т.ч. сигареты, сигары, кальян, использовать иные электронные устройства для курения и т.д.) в номерах и на территории Гостиницы, а также на прилегающей территории Гостиницы. За нарушение данного требования администрацией Гостиницы взыскивается плата в размере, установленном Исполнителем, за химическую обработку гостиничного номера, иного помещения или общественно зоны после курения. Курение на балконах и у входов в Гостиницу также запрещено.
- Приводить/проносить на территорию Гостиницы животных, за исключением собак-проводников и служебных собак. В случае причинения животными вреда имуществу Гостиницы или третьих лиц, Guest обязан возместить причиненный ущерб.

6. Права и обязанности Исполнителя

- 6.1. Исполнитель обязан оказывать Заказчику (Гостю) услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.
- 6.2. Исполнитель обязан информировать Guestов при их регистрации в Гостинице о предоставляемых услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить их предоставление в соответствии с утвержденным прейскурантом и заявкой на бронирование.
- 6.3. Исполнитель обязуется своевременно реагировать на просьбы Guestа об устранении неудобств, поломок в номере.
- 6.4. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Guestу номера (места в номере), требовать незамедлительного освобождения, занимаемого Гостем номера (места в номере) в случае выявления необходимости осуществления в занимаемом Гостем помещении экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и/или иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни или здоровью Guestов и/или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию номера.
- 6.5. Исполнитель не несет ответственность за неудобства, причиненные Guestу в связи с действиями коммунальных служб (аварийное отключение электроэнергии, тепло-,

водоснабжения, иные ремонтные работы).

6.6. В целях безопасности людей и сохранности имущества Гостей и Гостиницы Исполнитель вправе осуществлять видеонаблюдение на территории Гостиницы (за исключением номеров) и прилегающей территории.

Своей регистрацией в качестве Гостя и заселением Гость подтверждает осведомленность и свое согласие на осуществление видеонаблюдения на территории Гостиницы

6.7. В случае нарушения Гостем (Посетителем) настоящих Правил Исполнитель вправе предпринять следующие меры:

- потребовать немедленного прекращения нарушений со стороны Гостя (Посетителя);
- потребовать возмещения ущерба, причиненного Гостинице и/или третьим лицам;
- принять меры для их устранения в номере; предоставить доступ в номер по требованию уполномоченных органов / должностных лиц (
- вызвать работников вневедомственной охраны, полиция, следственных / оперативных органов, иных уполномоченных государственных органов, если действия Гостя (Посетителя) угрожают причинением или причиняют вред жизни/здоровью/имуществу Гостей, Гостиницы, третьих лиц, а также в случае выявления факта(-в), свидетельствующего о совершении административного правонарушения или уголовного преступления.

7. Порядок разрешения споров

7.1. Книга отзывов и предложений находится на стойке Службы приема и размещения и выдается по требованию Гостя, Заказчика.

7.2. Требования и жалобы Гостя, Заказчика рассматриваются в течение 45 (Сорока пяти) календарных дней со дня получения Исполнителем требования (жалобы), за исключением случаев, когда законодательством в отношении определенного требования (жалобы) установлен специальный срок ее рассмотрения.

7.3. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя, Заказчика Исполнитель принимает все возможные меры для урегулирования вопроса и устранения обстоятельств, послуживших причиной жалобы. Если причину жалобы невозможно урегулировать устно или незамедлительно устранить, то Гость, Заказчик могут изложить свои претензии в письменной форме на имя Управляющего гостиницы.

7.4. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Исполнитель, Заказчик, Гости, Посетители руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящие Правила вступают в силу и применяются с «01» марта 2026 года.

8.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. В случае изменения действующего законодательства Российской Федерации настоящие Правила применяются в части, не противоречащей действующему законодательству.

8.3. Договором о предоставлении гостиничных услуг, заключаемым Исполнителем с Заказчиком - юридическим лицом или Заказчиком - индивидуальным предпринимателем, могут быть предусмотрены иные условия (в том числе размер и порядок оплаты услуг, условия и порядок оплаты раннего заезда и/или позднего выезда, порядок бронирования и/или отмены бронирования, порядок возмещения убытков, неустойки и т.д.), отличные от изложенных в настоящих Правилах.

8.4. Гости, заселяющиеся в Гостиницу, являются субъектами персональных данных согласно Федеральному закону от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Указанные лица, предоставляя Исполнителю свои персональные данные, подтверждают их достоверность. Поскольку предоставление персональных данных Гостей Исполнителю необходимо для цели оказания гостиничных услуг, а также в целях осуществления регистрационного учёта Гостей, то Гость подписанием регистрационной карты подтверждает, что предоставляет Исполнителю право без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия осуществлять обработку его персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, адрес

проживания (регистрации), реквизиты документа, удостоверяющего личность (иного документа, на основании которого производится заселение Гостя), срок проживания в Гостинице, контактный телефон, электронная почта.

8.5. Гость, подписывающий регистрационную карту, подтверждает, что ознакомился с настоящими Правилами, а также что до его сведения Исполнителем была доведена следующая полная информация, содержащая:

- правила предоставления и пользования гостиничными услугами, правила проживания и пребывания на территории Гостиницы, правила посещения СПА-салона, детской игровой комнаты, правила противопожарной безопасности в Гостинице, правила пользования электробытовыми приборами;

- сведения об Исполнителе, средстве размещения и об услугах, оказываемых Гостиницей, цене и порядке оплаты, в том числе сведения об иных платных услугах, не входящих в стоимость номера (места в номере) и оказываемых Исполнителем за отдельную плату, а также сведения об иных платных услугах, оказываемых в Гостинице третьими лицами; сведения о категории и площади номера (места в номере), порядке бронирования и отказа от услуг, времени заезда и выезда, льготах и скидках; порядок обработки персональных данных;
- информации о режиме работы находящихся в Гостинице точек общественного питания и условиях питания.

8.6. При выезде или после выезда Гостя из Гостиницы Исполнитель может направить Гостю письмо (анкету) с предложением отразить впечатления от Гостиницы и оценить качество оказанных услуг. Заполнение таких анкет является исключительно правом Гостя и осуществляется добровольно по его желанию. Персональные данные, которые Гость указывает в анкете, считаются предоставленными Гостем Исполнителю для цели их обработки в связи с оказанием гостиничных услуг.

8.7. Настоящие Правила составлены на русском языке. При переводе и размещении текста настоящих Правил на другом языке в случае расхождений по смыслу и/или содержанию между текстами на русском языке и ином языке текст Правил на русском языке имеет преимущественную силу и применяется к отношениям между Исполнителем и Заказчиками, Гостями, Посетителями.

Приложение № 1
к Правилам предоставления гостиничных услуг и порядку
проживания в Гостиничном комплексе «Ногай»

Памятка о правилах пожарной безопасности и
инструкция по эвакуации при пожаре в помещениях
гостиничного комплекса «НОГАЙ»

Уважаемые гости!

Просим соблюдать правила пожарной безопасности!

- Уходя из номера, не забывайте выключить электроприборы.
- Напоминаем, что опасно накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала.
- Не допускается курение в номерах, коридорах, туалетах гостиничного комплекса.
- Недопустимо приносить с собой и хранить в номере горючие и взрывоопасные материалы.
- Просим Вас ознакомиться с правилами пользования электроприборами и планом эвакуации.
- Найдите эвакуационные выходы на этаже и кнопки извещателей пожарных ручных.

При возникновении пожарной опасности (появление густого дыма в коридоре, в номере, открытого горения, загорания электропроводки и т.п.), все гости и персонал Гостиничного комплекса должны выполнить следующие действия:

1. Обнаруживший возгорание:
 - **Объявить пожарную тревогу нажав на любую кнопку красного цвета извещателя пожарного ручного расположенную в коридорах и холлах гостиничного комплекса.** При этом включается голосовое оповещение: **«Внимание! Чрезвычайная ситуация! Немедленно покинуть объект используя эвакуационные выходы»**
 - **Оповестить ресепшен Гостиничного комплекса по номеру телефона «500», «501».**
 - **Позвонить в пожарную охрану по номеру телефона «01», при вызове с мобильного телефона - 112, либо 101.**
 - **Оценить угрозу и масштаб бедствия для принятия решения о возможном тушении возгорания первичными средствами пожаротушения, расположенными в холлах Гостиничного комплекса и обозначенные как световые табло красного цвета с надписью: ПК.**
2. Всем гостям и персоналу Гостиничного комплекса:
 - Отключить от электросетей все энергопотребляющие приборы, штепсельные вилки вынуть из розеток.
3. Закрывать оконные проемы, покидая помещение прикрывать за собой дверь.
4. Взять с собой документы, удостоверяющие личность, ключи, денежные средства.
5. Воспользоваться эвакуационными лестницами согласно плана эвакуации.
6. Выйти из гостиничных помещений в сторону эвакуационных выходов. Эвакуация проходит по правой стороне коридоров. Если в коридоре имеется плотная завеса дыма, чувствуется запах гари, и температура воздуха повышена, намочите водой полотенце, носовой платок или свою футболку, майку или т.п. и пригнувшись как можно ниже к полу (на корточках, коленях, ползком) незамедлительно покиньте помещение.
 - Место сбора при полной эвакуации из здания - для гостей, проживающих в блоке «А», - это пересечение улиц Рахматуллина и Кави Наджми.
 - Для гостей, проживающих в блоке «Е», - это пересечение улиц Кави Наджми и Островского.
7. Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение нельзя, оставайтесь в Вашем номере, закройте дверь. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами или постельными принадлежностями.

Не поддавайтесь панике!

Правила пользования гладильной комнатой
в Гостиничном комплексе «Ногай»

1. Гладильная комната — специально организованное помещение для глажки белья и предметов одежды, где в пользование предоставляются гладильные принадлежности (утюг, гладильные доски).
2. Гость обязан соблюдать правила пользования утюгом в Гладильной комнате.
Для обеспечения безопасности Гостю **запрещается:**
 - пользоваться утюгом, который имеет внешние повреждения, неисправности;
 - пользоваться поврежденными розетками, электрошнуром с поврежденной изоляцией;
 - допускать к утюгу детей;
 - уходя из Гладильной комнаты, оставлять включенным в сеть утюг;
 - использовать утюг в неположенных для глажки местах;
 - вставлять вилку в розетку и прикасаться к работающему утюгу мокрыми руками и/или влажной салфеткой;
 - вынимать вилку из сети, дергая за провод;
3. Пользуйтесь утюгом строго по назначению.
4. Не пытайтесь самостоятельно ремонтировать или разбирать утюг.
5. Не оставляйте без присмотра работающий утюг.
6. В Гладильной комнате запрещается использовать тройники и удлинители, иные электроприборы, в том числе нагревательные (электрочайник, кипятильник, отпариватель и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование Гладильной комнаты или выданы для использования персоналом Гостиничного комплекса.
7. Запрещается оставлять работающий утюг на гладильной доске, а не в специально отведенном месте.
8. Администрация Гостиничного комплекса не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра.
9. Администрация Гостиничного комплекса не несет ответственность за изменения в структуре материала, его форме или окраске, а также за порчу белья и/или предметов одежды при использовании утюга.
10. Проверяйте чистоту поверхности утюга до его использования.
11. Используйте утюг согласно технике эксплуатации. Помните о необходимости выключить электроприборы после окончания их использования.
12. В случае неисправности утюга или гладильной доски незамедлительно поставьте в известность сотрудников отеля: внутренний номер «500» либо по городскому номеру: +7 (843) 294 7000
13. Если Вы стали свидетелем возгорания утюга, обесточьте его, если это не угрожает Вашей жизни и Вашему здоровью. После этого незамедлительно покиньте помещение и обратитесь к сотрудникам Гостиничного комплекса. Ни в коем случае не заливайте утюг водой.

Регламент по работе с потерянными и найденными вещами
в Гостиничном комплексе «Ногай»

1. Общие положения

Все вещи, найденные в Гостиничном комплексе «НОГАЙ», должны быть переданы в службу безопасности Гостиничного комплекса, а именно на пост охраны корпуса «Е» - «Служебный вход» совместно с актом вскрытия, осмотра и выемки (если вещь обнаружена в сейфе или гостиничном номере при комиссионном вскрытии) либо с сопроводительным письмом (если вещь обнаружена персоналом, либо была передана персоналу гостем (или гостями) как найденная). После передачи вещей (вещи) на пост охраны они (она) регистрируются старшим смены в журнале «Забутые вещи» и помещаются в камеру хранения, расположенную на 1-м этаже корпуса «А», для хранения в установленном настоящими Правилами порядке. В необходимых случаях для фиксации состояния вещей (вещи) и с целью исключения предъявления претензий персоналу Гостиничного комплекса при приемке применять видеосъемку на цифровой фотоаппарат CANON Power Shot SX170 IS. Видеозапись передавать на хранение заместителю директора по безопасности либо начальнику отдела по режиму и безопасности.

2. Правило передачи вещей (за исключением ценных вещей, перечисленных в разделе 3), оставленных или забытых гостями в номерах, местах общего пользования, коридорах, холлах, конференц-залах и т. д.:

- 2.1. Вещь передаётся в службу безопасности с сопроводительной запиской, в которой указывается:
- дата, время и место обнаружения;
 - фамилия, имя, отчество и должность сотрудника, нашедшего вещь.
 - Краткое описание найденной вещи.
- 2.2. Находка оформляется в журнале «Забутые вещи» на посту охраны корпуса «Е» в следующем порядке:
- порядковый номер;
 - дата обнаружения;
 - место обнаружения;
 - описание вещи (вещей);
 - фамилия, имя, отчество и должность сотрудника, нашедшего вещь;
 - отметка о возврате, выносе сотрудником, нашедшим данную вещь, либо другим сотрудником в случае отказа от вещи нашедшим согласно п. 5 настоящих правил или уничтожения.
- 2.3. Вещь упаковывается в отдельный пакет с указанием порядкового номера записи в журнале «Забутые вещи».
- 2.4. Вещь хранится в течение 3 (Трех) месяцев если оставлена или забыта гражданином Российской Федерации. Если вещь оставлена или забыта иностранным гражданином, то она хранится 6 (Шесть) месяцев со дня находки в специально отведённом месте для хранения забытых вещей. Доступ к данному помещению имеет заместитель директора по безопасности, начальник отдела по режиму и безопасности, старший смены.

3. Правило передачи ценных вещей (денег, изделий из драгоценных металлов и камней, фото-видео камер, сотовых телефонов и др. оставленных или забытых гостями в номерах, местах общего пользования, коридорах, холлах, конференц-залах и т. д.:

- 3.1. Вещь передаётся в службу безопасности с сопроводительной запиской, в которой указывается:
- дата, время и место обнаружения;

- фамилия, имя, отчество и должность сотрудника, нашедшего вещь.
- Краткое описание найденной вещи.

3.2. Вещь хранится в течение 6 (Шести) месяцев со дня находки в специально отведенном месте - сейфе, который находится в камере хранения №1 на 1-м этаже корпуса «А». Доступ к данному помещению имеет заместитель директора по безопасности, начальник отдела по режиму и безопасности, начальник административно-хозяйственного отдела, старшая горничная, старший смены.

4. Правило передачи продуктов питания, предметов, вещей и др. выброшенных в мусорное ведро гостями в номерах, местах общего пользования, коридорах, холлах, конференц-залах и т. д.:

4.1. Мусором считается вещь, выброшенная гостем в мусорное ведро.

4.2. Находка оформляется на вынос из Гостиничного комплекса по установленной форме:

- оформляется разрешение на вынос на имя сотрудника, нашедшего вещь;
- разрешение подписывает непосредственный руководитель сотрудника, нашедшего вещь, заместитель директора по безопасности или начальник отдела по режиму и безопасности.

4.3. Вещь передаётся на пост охраны корпуса «Е» с сопроводительной запиской, в которой указывается:

- дата, время, место обнаружения;
- фамилия, имя, отчество и должность сотрудника, нашедшего вещь;
- отметка о том, что вещь найдена в мусоре - «МУСОР».

5. Правило выноса из Гостиничного комплекса вещей, подаренных гостями сотруднику Гостиничного комплекса, а также по которым вышел установленный срок хранения:

5.1. Подарком считается вещь, оставленная гостем на подушке или с соответствующей запиской.

5.2. Вещь передаётся на пост охраны корпуса «Е» с сопроводительной запиской, в которой должно быть указано:

- дата и время дарения подарка, либо дата и время находки;
- фамилия, имя отчество гостя, из какого гостиничного номера;
- фамилия, имя, отчество и должность сотрудника, которому подарили или сделали подарок, и фамилия, имя, отчество сотрудника, забирающего вещь;
- отметка о том, что вещь подарена - «ПОДАРОК», либо о том, что вышел срок хранения (3 мес. или 6 мес.);
- после окончания рабочего дня сотрудник, которому подарили вещь, забирает ее с поста охраны домой.

6. Правило передачи предметов индивидуального пользования (зубных щеток, расчесок, носков, нижнего белья и т.п.):

6.1. Вещь хранится 10 (Десять) дней со дня находки в камере хранения № 2, расположенной на 1-м этаже корпуса «А». Доступ к данному помещению имеет старший смены, начальник отдела по режиму и безопасности, заместитель директора по безопасности;

6.2. Вещь передаётся на пост охраны корпуса «Е» с сопроводительной запиской, в которой должно быть указано:

- дата, время и место обнаружения;
- фамилия, имя, отчество и должность сотрудника, нашедшего вещь.

При обнаружении закупоренных и открытых дорогих вин, ликёров, коньяков и т.п. они приравниваются к забытым вещам (см.п.2).

7. Правило передачи забытых вещей гостям Гостиничного комплекса при востребовании лично или через представителя, доверенное лицо при наличии соответствующей доверенности:

7.1. При востребовании гостями забытых вещей:

- уточнить у гостя, когда и в каком месте была забыта вещь, попросить её описать;
- если вещь находится на хранении, перейти к процедуре возврата;
- если в журнале «Забытых вещей» запись о требуемых вещах отсутствует, следует уведомить гостя, что с ним свяжутся позднее и попросить контактный телефон для связи. Старшему смены провести опрос руководителей административно-хозяйственного отдела, службы приема и размещения, отдела продаж на предмет обнаружения данной вещи.

8. Правило возврата забытых вещей гостю Гостиничного комплекса при востребовании, распределения и утилизации невостребованных вещей:

8.1. Возврат забытых вещей:

8.1.1 Если вещь возвращается гостю лично или по доверенности представителю:

- сделать отметку в журнале «Забытые вещи» - когда и кем вещь была возвращена владельцу;
- гость, либо представитель должен расписаться, в том, что он вещь получил;
- если вещь возвращается через доверенное лицо, то необходимо затребовать доверенность. В данном случае при возврате расписывается доверенное лицо. При получении вещи доверенное лицо обязано предъявить паспорт либо другой документ, удостоверяющий личность.
- возврат по почте делается наложенным платежом с сохранением всех квитанций в течение года. В журнале делается отметка «отправлено почтой» с указанием даты отправления и исполнителя.

8.1.2. Распределение и утилизация невостребованных вещей (по истечении срока хранения):

- вещь возвращается нашедшему её сотруднику;
- для выноса вещи из Гостиничного комплекса оформляется разрешение на вынос в установленном порядке;
- в журнале «Забытые вещи» указывается дата возврата вещи сотруднику;
- сотрудники службы безопасности обязаны проверить соответствие выписанных и выносимых из отеля вещей;
- если сотрудник, нашедший вещь, не нуждается в ней, то она предлагается другому сотруднику или уничтожается, о чём делается соответствующая запись в журнале «Забытые Вещи».

Для удобства работы с журналом «Забытые вещи» все записи о возвращённых каким-либо образом вещах помечаются маркером.

Приложение № 4
к Правилам предоставления гостиничных услуг и порядку
проживания в Гостиничном комплексе «Ногай»

Правила посещения детской игровой комнаты
на территории Гостиничного комплекса «Ногай»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила посещения детской игровой комнаты (далее – «Правила») определяют нормы поведения детей и их родителей (опекунов, иных взрослых сопровождающих лиц) при посещении детской игровой комнаты на территории Гостиничного комплекса «НОГАЙ» (далее – «Гостиница») и являются обязательными к исполнению.

1.2. Настоящие Правила находятся в свободном доступе на стойке службы приема и размещения Гостиницы.

1.3. Гости (родители, опекуны, иные взрослые сопровождающие лица) подписывают регистрационную карту, в которой указано, что они ознакомлены с настоящими Правилами.

2. Режим и порядок работы детской игровой комнаты

2.1. Детская игровая комната находится на 3 (Третьем) этаже Гостиницы.

2.2. Режим работы детской игровой комнаты – с 08:00 до 21:00.

2.3. Информация об изменении режима работы детской игровой комнаты указывается на информационных стендах Гостиницы.

2.4. Детская игровая комната предназначена для детей в возрасте от 0 до 7 лет.

2.5. Дети в возрасте от 0 до 7 лет должны находиться на территории детской игровой комнаты только в сопровождении родителей (опекунов, иных взрослых сопровождающих лиц).

2.6. Детская игровая комната предназначена только для детей, проживающих в Гостинице.

2.7. Посещение детской игровой комнаты бесплатное.

2.8. Родителям (опекунам, иным взрослым сопровождающим лицам) запрещается оставлять ребенка на территории детской игровой комнаты без присмотра.

2.9. При посещении детской игровой комнаты запрещается:

- приходить в детскую игровую комнату в верхней одежде и уличной обуви;
- приносить с собой продукты питания, напитки в стеклянной таре, сладости (мороженное, жевательную резинку, печенье, конфеты, леденцы и т.д.);
- приносить предметы, имеющие острый химический запах;
- приходить в детскую игровую комнату в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- приводить в детскую игровую комнату детей с явными признаками простудных или инфекционных заболеваний;
- пользоваться колюще-режущими, легковоспламеняющимися и иными предметами, опасными для жизни и здоровья;
- распылять аэрозоли.

3. Прочие условия

3.1. Родители (опекуны, иные взрослые сопровождающие лица) обязаны соблюдать настоящие Правила и следить за соблюдением Правил ребенком.

3.2. Родители (опекуны, иные взрослые сопровождающие лица) несут полную ответственность за своих детей, находящихся на территории детской игровой комнаты.

3.3. Гостиница не несет ответственности за сохранность денег, документов, ценностей и иных вещей, оставленных в детской игровой комнате.

3.4. Гостиница не несет ответственности за травмы и несчастные случаи, полученные в детской игровой комнате, в том числе связанные с нарушением настоящих Правил.