



ПОДТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
АО "Пур-Наволоок Отель"

И. Н. Раздобреева

«18» августа 2026 г.

ПРАВИЛА предоставления гостиничных услуг в АО "Пур-Наволоок Отель"

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденным Постановлением Правительства от 27 ноября 2025 г. № 1912.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

"заказчик (потребитель)" – физическое лицо, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"исполнитель" – акционерное общество "Пур-Наволоок Отель"

"заказчик" – физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в пользу потребителя;

"бронирование" – закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенной заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

"расчетный час" - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

1.3. Сведения об исполнителе

Акционерное общество «Пур-Наволоок Отель», сокращенно АО «Пур-Наволоок Отель».

Юридический адрес общества: 163061, г. Архангельск, Набережная Северной Двины, д.88, к.1

Режим работы: круглосуточно

Приемная Генерального директора – тел. (8182) 21-72-28, факс: (8182) 20-89-09

Свидетельство о внесении записи в ЕГРЮЛ серии 29 № 000635747, Инспекция Министерства Российской Федерации по налогам и сборам по г. Архангельску.

ИНН 2901002448

1.4. Сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям

АО «Пур-Наволоок Отель» присвоена категория «4 звезды».

РЕЕСТРОВАЯ ЗАПИСЬ: № 44653 от 24.12.2024 г.

<https://knd.gov.ru/simpleregistry/?registryid=63ef2fc7a445e900072d7e10®istryitemid=676aeb428b129933e708c43d>

Свидетельство о присвоении категории гостинице: № 78/АА-97/264-2024, дата выдачи 23 декабря 2024 года

Аккредитованная организация: ООО «ФАТУМ ЭКСПЕРТ»

Основание: решение № 264-2024 от 23.12.2024 г.

Срок действия свидетельства: до 22 декабря 2027 г.

1.5. Сведения о номере лицензии, сроке ее действия, об органе, выдавшем лицензию:

На розничную продажу алкогольной продукции Министерством агропромышленного комплекса и торговли Архангельской области выдана лицензия 29 МЕ 006769, за регистрационным номером 29РПО0000127, со сроком действия с 28.02.2012 г. до 27.02.2029 г.

1.6. Сведения о работе службы питания и торговли

Начальник службы питания и торговли – 21-72-22

Ресторан (1 этаж) – 21-72-20
(ежедневно с 12.00 до 24.00) только на мероприятия

Лобби-бар (1 этаж)
(ежедневно с 08.00 до 24.00)

моб. 8-911-562-56-21

Бар «Небо» (8 этаж)
Ежедневно с 12.00 до 24.00

-21-72-14

1.7. Сведения об органе по защите прав потребителей

Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей (Управление Роспотребнадзора) по Архангельской области г. Архангельск, ул. Гайдара, д.24 тел. (8182 20-95-69).

2.Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг

2.1. Информация об услугах

АО «Пур-Наволоок Отель» предоставляет услуги проживания в номерах различной категории.

Номера АО «Пур-Наволоок Отель» соответствуют категориям: «Сюит», «Люкс», «Первая категория».

В категории входят номера:

Сюит (номер «Сюит»)

Люкс (VIP-люкс, люкс)

Джуниор сюит (полулюкс)

Первая категория (Стандарт-Двина, Стандарт, Двухместный)

Название номера	Площадь номера	Кол-во номеров	Стоимость номера при одноместном размещении	Стоимость номера при двухместном размещении
			Стоимость, включая завтрак	
1-местный «Стандарт»	24	31	5000	7000
1-местный «Стандарт-Двина»	24	87	5500	7500
2-местный	24	18	6000	7400
Полулюкс	37	17	7000	9000
Люкс	41	8	8500	10500
VIP-люкс 2-х комнатный	58	2	12000	14000
VIP – люкс 3-х комнатный	72	2	13000	15000
Люкс «Новобрачный»	41	1		8500
Сюит	77	1	14000	16000

При одноместном размещении в двухместном номере с возможностью подселения стоимость 1 койко-места составляет 3600 рублей.

Стоимость размещения детей до 3х лет бесплатно. Детям до 3х лет предоставляется детская кроватка. В комплекте: кроватка, матрас, подушка, одеяло, комплект белья.

Стоимость размещение детей до 5 лет бесплатно в одном номере с родителями.

Стоимость размещения детей от 6 до 12 лет включительно для любой категории в одном номере с родителями 2000 рублей в сутки, включая завтрак.

Стоимость размещения детей от 13 лет для любой категории номеров в одном номере с родителями 2 000 рублей в сутки, включая завтрак.

Стоимость размещение гостей с 18 лет согласно тарифам свободного размещения.

В отеле возможна организация питания (цена на человека/включает НДС).

«шведский стол» (с 07.00 до 10.00)	1 200 рублей
Бизнес-ланч	800 рублей
Кофе-брейк	от 470 рублей
Фуршет	от 1 300 рублей
Банкет	от 4 300 рублей
Комплексное питание (ужин)	от 1 700 до 1900 рублей

При посещении ресторана, бара «Небо», лобби-бара Потребители обязаны соблюдать установленные Исполнителем правила поведения посетителей.

2.2. Перечень услуг, входящих в цену номера

- Проживание в номере
- Пользование всем оснащением номера
- Пользование гладильной комнатой (утюгом и гладильной доской)
- услуги беспроводного интернета WI-FI
- Пользование электробытовыми приборами в номере: телевизор, мини-холодильник, фен, чайник, вентилятор
- Ежедневная уборка
- Ежедневная смена полотенец
- Сейф для хранения ценных вещей
- Спутниковое телевидение
- Халат, тапочки
- Предметы гигиены
- Хранение багажа в камере хранения в день заезда и выезда
- Бутилированная чистая вода
- Пакетированный кофе, чай, сахар (для номеров: Сюит, Vip-люкс, Люкс, Полулюкс, Стандарт-Двина)
- Завтрак (шведский стол)
- Посещение тренажерного зала.

2.3. Перечень и цена дополнительных услуг

- Услуги мини-бара, ресторана, лобби-бара, бара «Небо», банкетного зала (согласно прайса)
- Организация бизнес-ланча, бизнес-ужина, кофе-брейка, фуршета, банкета (согласно прайса)
- Услуги делового центра
- Услуги спортивно-оздоровительного центра (сауна, хамам) (согласно прайса)
- Экскурсионное обслуживание (по заявкам)
- Услуги прачечной
- Использование детской кровати детям до 3х лет
- Аренда площадей (согласно ценовой политике)
- Проведение фотосессии в интерьерах отеля (за исключением номерного фонда)
- Хранение багажа в камере хранения (сутки)
- Хранение ценных вещей в ячейке сейфа
- Аренда депозитных ячеек
- Ксерокопирование
- Сканирование документов (без распознавания)
- Распечатка документов на принтере
- Прием и отправка факсимильных сообщений
- Услуги по оформлению визовой поддержки и регистрации в гостинице
- Химчистка

- Другие услуги (согласно прейскуранта).

ДЕЛОВОЙ ЦЕНТР

Услуги		Стоимость (руб/ч)
Предоставление в пользование большого конференц-зала (100 мест)	При аренде зала продолжительностью до 3-х часов	2900
	При аренде зала четвертый и каждый последующий час	2600
	При аренде зала от 10 и более часов в сутки	22000
Предоставление в пользование малого конференц-зала (25 мест)	При аренде зала продолжительностью до 3-х часов	1600
	При аренде зала четвертый и каждый последующий час	1400
	При аренде зала от 10 и более часов в сутки	12 000
Предоставление в пользование зала для переговоров (15 мест)	При аренде зала продолжительностью до 3-х часов	1600
	При аренде зала четвертый и каждый последующий час	1400
	При аренде зала от 10 и более часов в сутки	12 000
Предоставление в пользование зала для переговоров (10 мест)	При аренде зала продолжительностью до 3-х часов	800
	При аренде зала четвертый и каждый последующий час	700
	При аренде зала от 10 и более часов в сутки	6 000
Предоставление в пользование зала ресторана (до 150 мест)		3 000
Предоставление в пользование банкетного зала между 1 и 2 этажами (до 40 мест)		2 000
Предоставление одного места для работы на компьютере (интернет)		100
Предоставление в пользование вне конференц-залов переносного оборудования: мультимедиа-проектора и экрана на штативе		1000
Предоставление в пользование ноутбука на время проведения мероприятия	От часа	1500
	от 3-х часов	5000 руб. в день
Регистрация участников		300
Техническая поддержка		400
Доступ в Интернет через локальную сеть Wi-Fi		бесплатно
Доступ к выделенной линии сети Интернет в Бизнес-центре		рублей в день 18000
Стоимость страницы флип-чарта		100 руб. лист
Использование принадлежностей (5 листов А4 + ручка)		220 руб.
Использование принадлежностей (шариковая ручка)		130 руб.

Использование принадлежностей (пакет ПВД 40*50)	70 руб
Использование принадлежностей (блокнот + ручка)	280 руб.
Стоимость офисной бумаги (формат А4) 1 пачка	1000 руб.
Проведение фотосессии в интерьерах отеля (за исключением номерного фонда)	1000 руб./час

Конференц-залы и залы для переговоров предоставляются для подготовки проведения мероприятий за 30 минут до начала указанного в заявке времени.

При посещении Бизнес – центра посетители обязаны соблюдать Правила посещения.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ АДМИНИСТРАТОРА

Услуги		Стоимость
Факсимильная связь	отправка	По прейскуранту
	прием	20 руб. лист
	отправка по Архангельску и Архангельской области	20 руб. лист
	междугородняя отправка	50 руб. лист
	международная отправка	100 руб. лист
Хранение ценных вещей в ячейке сейфа	1-10 дней	20 руб. сут.
	>10 дней	10 руб. сут.
Ксерокопирование	1-500 копий	30 руб. стр.
Распечатка документов на принтере		30 руб. лист
Сканирование документов без распознавания		30 руб. стр.
Хранение багажа в камере хранения		100 руб./сут. за 1 место
Предметы личной гигиены		Согласно прайса (утвержденного приказом)

В Отеле запрещено использование гостями компьютеров сотрудников Отеля. Для получения доступа к Интернету и распечатки документов гости могут воспользоваться компьютерами на первом этаже. Печать документов производится на принтер, который находится на ресепшн.

БЫТОВЫЕ УСЛУГИ	
Стирка-Laundry	
Плащ, пальто летнее	430 руб.
Куртка утепленная	450 руб.
Пиджак, жакет	430 руб.
Брюки, джинсы	370 руб.
Платье сложного покроя	430 руб.
Платье простого покроя, сарафан	320 руб.
Юбка сложного покроя	320 руб.
Юбка простого покроя	320 руб.
Джемпер, свитер пуловер	320 руб.
Спортивный костюм	400 руб.
Рубашка, блуза, футболка с длинными рукавами	280 руб.
Футболка с коротким рукавом	230 руб.
Шорты, шарф, шапка вязаная, перчатки	230 руб.
Детские вещи (до 5 лет)	230 руб.
Детские вещи (старше 5 лет)	230 руб.
Пижама, ночная рубашка	230 руб.
Носки, нижнее белье	180 руб.

Полотенце, салфетки	250 руб.
Глажение- Ironing	
Плащ, пальто летнее	320 руб.
Куртка утепленная	320 руб.
Пиджак, жакет	320 руб.
Брюки	320 руб.
Платье сложного покроя	250 руб.
Платье простого покроя, сарафан	180 руб.
Юбка сложного покроя	250 руб.
Юбка простого покроя	180 руб.
Джемпер, свитер, пуловер	220 руб.
Рубашка, блуза, футболка с длинными рукавами	220 руб.
Футболка, жилет	220 руб.
Футболка с коротким рукавом	170 руб.
Детские вещи	150 руб.
Пижама, ночная рубашка, галстук	150 руб.
Нижнее белье, носовой платок	100 руб.
Полотенце, салфетки	220 руб.
Свадебное платье	900 руб.
Галстук	120 руб.
Бытовые услуги	
Пришить молнию, пуговицу и т. д.	350 руб.

В Отеле третьими лицами за дополнительную плату оказываются бытовые услуги (парикмахерские и т. п.). При получении указанных услуг отношения возникают непосредственно между их Исполнителем и Получателем.

2.4. Порядок оформления проживания

2.4.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее.

2.4.2. Время заселения в гостиницу – 13.00 часов (по местному времени).

2.4.3. Исполнитель вправе осуществлять бронирование мест в гостинице в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством WEB-сайта предприятия, почтовой, телефонной, онлайн -бронирования и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

2.4.4. Исполнитель применяет 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.

2.4.5. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток проживания.

2.4.6. В случае, если договор на предоставление гостиничных услуг заключает непосредственно потребитель, то отношения между потребителем и АО «Пур-Наволоок Отель» регламентируются законодательством о защите прав потребителей (в качестве потребителя может выступать физическое лицо, иницирующее поселение в Гостиницу другого физического лица, а также оплачивающего проживание данного физического лица).

В случае, если договор на предоставление гостиничных услуг заключает юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, то данные отношения регламентируются главой 39 Гражданского кодекса РФ.

2.4.7. Договор заключается между заказчиком (потребителем) и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами.

2.4.8. При оформлении проживания в гостинице исполнитель выдает потребителю бланк анкеты - «регистрационная карта», которую заполняет потребитель.

Заполненный бланк регистрационной карты является договором на оказание услуг, который должен содержать:

- наименование Исполнителя, сведения о государственной регистрации, идентификационный номер налогоплательщика
- сведения о заказчике (фамилию, имя, отчество (при наличии) физического лица)
- данные документа, удостоверяющего личность, оформленном в установленном порядке
- уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный гостинице в реестре классифицированных средств размещения, ссылку в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о гостинице, сведения о присвоенной гостинице категории, предусмотренной положением о классификации средств размещения, утверждаемым в соответствии со статьей 51 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (в случае присвоения гостинице определенной категории)
- сведения о предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы
- сведения о категории номера, цене номера, количества номеров (мест в номере)
- период проживания
- время заезда и время выезда (расчетный час)
- тип оплаты

(наличный, безналичный расчет, по банковской карте)

2.4.9. Лица, оформляющиеся для временного проживания в Гостинице, подлежат регистрационному учёту согласно *Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ*, утвержденных Постановлением Правительства РФ 17.07.1995 г. № 713 (в редакции на момент поселения в Гостиницу).

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице 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" в редакции на момент поселения в Гостиницу).

Документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации (далее именуются - документы, удостоверяющие личность), необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются:

1. паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
2. паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
3. свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
4. паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации;
5. временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
6. документа, удостоверяющего личность военнослужащего РФ, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время.

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, заселение гражданина, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения или представлении сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией.

Для иностранных граждан:

1. 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, в том числе:

служебный паспорт;
дипломатический паспорт;
удостоверение личности моряка;
удостоверение беженца;

проездной документ, выдаваемый лицу, признанному в порядке, установленном федеральным законом, на территории Российской Федерации беженцем (далее - проездной документ беженца).

2. документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

3. разрешения на временное проживание лица без гражданства;

4. вида на жительство лица без гражданства;

5. временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

Заселение иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных 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.

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании:

- документов, удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения либо сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) **согласия родителей (законных представителей)** этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения;

- свидетельств о рождении несовершеннолетних, или сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией;

- формы № 8, подтверждающую регистрацию несовершеннолетних детей до 14 лет по месту жительства.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, либо сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, и документов, удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения либо сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

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)**.

2.4.10. Лица, поселяющиеся в Гостиницу, являются субъектами персональных данных согласно ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. №152-ФЗ. Указанные лица, предоставляя Исполнителю свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что Исполнителю персональные данные лиц, поселяющихся в Гостиницу, необходимы в целях надлежащего оказания гостиничных услуг, а также, в целях осуществления регистрационного учёта, то лицо, поселяющееся в Гостиницу, подписывая **Регистрационную карту**, подтверждает, что предоставляет Исполнителю право осуществлять обработку его персональных данных, к которым относится: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес проживания, реквизиты документа, удостоверяющего личность, срок проживания в Гостинице, контактный телефон.

Исполнитель не предаёт третьим лицам персональные данные гостей, за исключением случаев, когда предоставление информации является обязанностью в соответствии с законодательством РФ. В иных случаях, Исполнитель вправе предоставлять третьим лицам персональные данные лица, поселяющегося в Гостиницу, только на основании письменного согласия этого лица, оформленного в соответствии с ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ. Персональные данные лиц, поселяющихся в Гостиницу, хранятся на бумажных и электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Исполнителем.

К обработке персональных данных лиц, поселяющихся в Гостиницу, относятся действия (операции) Исполнителя, включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учёта, обезличивание, блокирование, уничтожение этих персональных данных.

2.4.11. Лицо, подписывающее **Регистрационную карту**, подтверждает, что получило от Исполнителя полную и достоверную информацию, касающуюся:

- а) правил предоставления гостиничных услуг в Гостинице;
- б) правил проживания в Гостинице;
- в) правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами в Гостинице;
- г) прейскуранта цен на услуги Гостиницы;
- д) порядка обработки персональных данных;
- е) информации о работе находящихся в Гостинице точек общественного питания и условиях питания;
- ж) иной информации, предусмотренной п.9 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства от 27 ноября 2026 г. № 1912), в связи с чем, не имеет к Исполнителю никаких претензий.

Указанная информация располагается у стойки отдела размещения Гостиницы (место доступное для обозрения потребителем (постояльцем)). Кроме того, правила проживания в Гостинице, правила противопожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами имеются в каждом номере Гостиницы. Кроме того, основная информация о правилах предоставления гостиничных услуг, правилах проживания в гостинице, правилах противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами в Гостинице доводится в устной форме до сведения потребителя (постояльца) непосредственно администраторами отдела размещения Гостиницы при оформлении (постояльца) на проживание в Гостинице.

2.4.12. Предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей до 3 месяцев, в исключительных случаях до 6 месяцев с обязательным заключением договора.

2.5. Сведения о форме и порядке оплаты услуг

2.5.1. Оплата за размещение, дополнительные услуги производится наличным, безналичным расчетами и кредитными банковскими картами через имеющиеся у Исполнителя терминалы.

- Наличный расчет (в рублях)
- Банковские карты (Visa, Master Card, Maestro, Cirrus, Union Card, Union Pay, ПРО100, American Express, МИР).
- Безналичный расчет (предоплата до приезда гостя)

2.5.2. При бронировании номеров в отеле, посредством онлайн-бронирования, гости выбирают способы оплаты:

- Гости оплачивают через систему стоимость первых суток проживания в отеле. Остальную сумму заказа гости оплачивают в кассу отеля при заселении.
- Гости оплачивают полную стоимость заказанных через систему услуг в кассу отеля при заселении.
- Гости оплачивают через систему полную стоимость услуг.

2.5.3. За предоставляемые услуги службой торговли и общественного питания: бизнес - ланча, ужина, кофе-брейка, фуршета, банкета оплата производится потребителем за наличный расчет у администратора ресторана, официанта, бармена, по безналичному расчету, банковскими картами.

2.5.4. Безналичный расчет производится по гарантированной заявке, подписанной руководителем предприятия и главным бухгалтером, по заключенному договору на исполнение вышеперечисленных гостиничных услуг и общественного питания, услуг делового центра, транспортных услуг – по 100% предоплате (авансовый платеж), после исполнения заказа – в случае оказания данной услуги или увеличения времени – окончательный расчет.

2.5.5. Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

2.5.6. Цена номера (места в номере), а также форма его оплаты устанавливаются исполнителем. Цена номера включает, в том, числе туристический налог, в размере, установленном Налоговым кодексом РФ и Решением Архангельской городской Думы.

2.5.7. Исполнителем может быть установлена посуточная или почасовая оплата проживания. Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере).

2.5.8. Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем в полном объеме услугу после принятия ее потребителем. С согласия потребителя услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном объеме или путем выдачи аванса.

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

2.5.9. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени.

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя в размере суток проживания.

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

- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата:

Название номера	Стоимость часа, в руб.
1-местный «Стандарт»	300,00
1-местный «Стандарт-Двина»	350,00
2-местный	350,00
Полулюкс	420,00
Люкс	510,00
VIP-люкс 2-х комнатный	600,00
VIP – люкс 3-х комнатный	650,00
Сюит	750,00

- от 6 до 11 часов после расчетного часа – плата за половину суток

- от 11 часов после расчетного часа – плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

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

2.6. Перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг.

2.6.1. Проживание родителей с детьми – ребенок в возрасте до 5 лет – бесплатно в комнате родителей.

3. Порядок проживания в гостинице

3.1. Отель принимает и обслуживает как российских, так и иностранных граждан.

3.2. Услуги по размещению и проживанию в АО «Пур-Наволок Отель» производятся при условии стопроцентной предоплаты.

3.3. Гости должны бережно относиться к имуществу и оборудованию отеля, соблюдать чистоту и установленный порядок.

3.4. В случае утраты или повреждения имущества, проживающие гости обязаны возместить стоимость нанесенного ущерба в соответствии с действующим законодательством.

3.5. Основанием для возмещения ущерба является Акт, свидетельствующий об утрате или повреждении имущества, который составляется Исполнителем в присутствии потребителя, а также приказ Исполнителя «О возмещении причиненного ущерба».

3.6. Запрещается проносить в номера животных и птиц.

3.7. Запрещается хранить в номерах легковоспламеняющиеся материалы, токсичные, наркотические вещества, а также запрещенные или ограниченные в обороте предметы.

3.8. Посторонним лицам разрешается находиться в отеле с 06.00 до 23.00 часов.

При нахождении посторонних лиц в номере после 23.00 часов, проживающий в отеле производит регистрацию и оплату за размещение гостя согласно прейскуранту утвержденных цен (при двухместном размещении) у администратора службы приема.

3.9. Гости обязаны соблюдать тишину в отеле и в номерах в период с 22.00 до 07.00 часов.

3.10. Запрещается гостям оставлять в номере посторонних лиц на период своего отсутствия, а также передавать им электронный ключ от номера без уведомления и разрешения администрации отеля.

3.11. О своем отъезде гости должны сообщить администратору заранее.

3.12. При выезде гость должен сдать номер горничной, произвести окончательный расчет на ресепшн (в том числе за дополнительные услуги), вернуть электронный ключ от номера, убедиться, что претензий по сдаче номера нет.

3.13. Запрещается проносить в номера до заезда гостя продукты питания и напитки кроме продукции ресторана отеля.

3.14. На бланках командировочных удостоверений разрешается ставить печать только проживающим гостям в АО «Пур-Наволоок Отель».

3.15. При посещении бизнес - центра Потребитель обязан соблюдать правила посещения бизнес - центра. Запрещается проносить в конференц-залы делового центра продукты питания и напитки.

Для организации кофе-брейков и фуршетов может использоваться только продукция ресторана АО «Пур-Наволоок Отель».

3.16. При посещении спортивно-оздоровительного центра (сауны/хамам), точек общепита Отеля Потребитель обязан соблюдать правила их посещения.

3.17. Потребитель обязан соблюдать установленный исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности.

3.18. С целью координации действий службы по режиму и формирования дополнительной доказательной базы по совершённым в пределах Гостиницы действиям, в том числе, и противоправного характера, Гости отеля принимают к сведению факт использования в помещениях отеля (за исключением личных номеров и туалетных кабинок) систем видеонаблюдения.

3.19. Во исполнение требований Федерального закона № 15-ФЗ от 23.02.2013 г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего дыма и последствий потребления табака», Правил противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации № 390 от 25.04.2012 г., а также в целях предупреждения возникновения заболеваний, связанных с воздействием окружающего табачного дыма и потребления табака, сокращения потребления табака и пропаганды здорового образа жизни с учетом отрицательных последствий влияния курения табака на организм человека, обеспечения пожарной безопасности, запрещено курение табака во всех помещениях здания АО «Пур-Наволоок Отель», в т.ч. на террасах и балконах. При установлении факта курения Потребитель возмещает Исполнителю ущерб (стоимость генеральной уборки) в размере, установленном приказом Общества.

Согласно ст.6.24 Федерального закона № 274 от 21.10.2013 г. нарушение запрета курения табака влечет наложение административного штрафа в размере от пятисот до одной тысячи пятьсот рублей.

4. Порядок предоставления услуг

4.1. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора – требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

Нормативными правовыми актами предусмотрены обязательные требования к услугам, качество предоставляемых услуг должно соответствовать этим требованиям.

Материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество предоставляемых услуг должны соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

4.2. Предоставление услуг без дополнительной оплаты:

- Прием и доставка в номер корреспонденции и факсов
- Вызов скорой помощи, других специальных служб
- Пользование медицинской аптечкой, тонометром
- Побудка к определенному времени
- Поднос багажа до номера
- Предоставление кипятка, иголок, ниток
- Предоставление посуды, столовых приборов по просьбе гостя.
- Хранение багажа в камере хранения в день заезда и выезда.

4.3. Лицо, проживающее в Гостинице, вправе воспользоваться в гостиничном номере платными услугами телефонной связи (местной, внутризоновой, междугородней, международной), которая оказывает специализированная телефонная организация. Информация о переговорах отражается в базе данных администратора отдела размещения Гостиницы после окончания разговора.

Стоимость услуг телефонной связи возмещается лицом, проживающим в Гостинице, ежедневно в отделе размещения Гостиницы на основании счета, с выдачей кассового чека. По условиям договора на предоставление гостиничных услуг возмещение расходов на оплату данных услуг может производить непосредственно Заказчик.

4.4. Порядок проживания в гостинице устанавливается исполнителем.

4.5. Лица, проживающие в Гостинице, обязаны:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать правила проживания в Гостинице;
- соблюдать правила противопожарной безопасности в Гостинице;

- соблюдать иные правила, инструкции, установленные Исполнителем и находящиеся для ознакомления в доступных местах;
- оплатить все услуги, которые ему были предоставлены, если иное не предусмотрено договором с Заказчиком;
- оплатить ущерб, причинённый средству размещения, если иное не предусмотрено договором с Заказчиком;
- соблюдать заявленные (согласованные) сроки проживания в Гостинице, в том числе, согласно информации, которая содержится в Анкете потребителя (постояльца);
- соблюдать расчётный час при выезде из Гостиницы;
- документы, ценные бумаги, деньги, валютные ценности и иные драгоценные вещи хранить в депозитных ячейках.

4.6. Исполнитель в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей потребителя.

В случае обнаружения забытых вещей, Исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если место пребывания лица неизвестно, Исполнитель обязан заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления.

Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

Исполнитель отвечает за сохранность вещей Потребителя, как хранитель и без особого о том соглашения с проживающим в ней лицом (постояльцем) за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других дорогих вещей, которые должны быть сданы в сейфы администрации.

Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Заказчика (потребителя) при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены Заказчиком (потребителем) в индивидуальный сейф, находящийся в изолированном помещении гостиницы.

Исполнитель обязан хранить забытые вещи, согласно утверждённому Исполнителем Положению о забытых и найденных вещах.

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

5. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг

5.1. Исполнитель обеспечивает высокое качество обслуживания, надлежащее санитарно-техническое состояние всех помещений Гостиницы.

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

5.3. 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

5.4. Потребитель в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

5.5. За нарушение сроков исполнения своих обязательств в части оплаты потребителем оказанных услуг, исполнитель имеет право потребовать оплаты пени в размере 0,1 % от суммы оказанных, но не оплаченных услуг за каждый день просрочки.

5.6. В случае нарушения лицом, проживающим в Гостинице, или его гостем, настоящих Правил, правил проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности в Гостинице, Исполнитель вправе выселить нарушителя из Гостиницы без возмещения стоимости оплаченных гостиничных услуг.

5.7. Договором на предоставление гостиничных услуг может определяться иной порядок ответственности.

5.8. Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения (отдел размещения) и выдается по первому требованию лица, проживающего в Гостинице (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).

6. Заключительные положения

6.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента утверждения генеральным директором АО «Пур-Наволоок Отель».

6.2. В части вопросов, не урегулированных данными Правилами, подлежит руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации, локальными актами АО «Пур-Наволоок Отель» и договором на оказание гостиничных услуг.