«Утверждено»
Приказом №1-П от 16.02 2026 года
Генерального директора
Дизайн-отеля «Чайковский»
(ООО «Клепа»)
Манжула А.С.

п р а в и л а
проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами
ДЕЙСТВУЮТ С 01.03.2026

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденными ПП РФ №1912 от 27.11.2025г, «Положением о классификации средств размещения», утвержденными ПП РФ от 27 декабря 2024 г. N 1951.

Настоящие Правила распространяются на гостиничные услуги, оказываемые Потребителям в «Дизайн-отеле «Чайковский», расположенном по адресу: Россия, 123001, г. Москва, ул. Большая Садовая, д. 2/46, стр.1 (далее – Гостиница). Право на оказание Гостиницей гостиничных услуг подтверждается записью в Едином реестре классифицированных средств размещения за № С772024007193 и Свидетельством о присвоении гостинице категории «Три звезды» № 550014635, выданным 04 июня 2024 года аккредитованной организацией «Строим Отель» со сроком действия – по 03 июня 2027 года, а также настоящими Правилами проживания в Гостинице.

Правила проживания в Гостинице размещены на стойке ресепшен и в номерах Гостиницы, а также на ее официальном сайте на русском языке.

Основная информация о Гостинице указана в Приложении №1 к настоящим Правилам, а также у стойки ресепшен Гостиницы. Информация об Гостинице и оказываемых ей услугах доводится до сведения Потребителя на русском языке

1.2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

«Гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам номеров для их временного проживания в Гостинице. Состав гостиничных услуг и их качество их предоставления определяется требованиями к отелям категории «Три звезды»;

Гостиница – имущественный комплекс для оказания услуг временного проживания Потребителей;

"Заказчик" - физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо

заказывающие или приобретающие гостиничные услуги;
"Потребитель" - физическое лицо, использующее гостиничные услуги;
"бронирование" - закрепление за Потребителем номера для проживания на условиях, определенных заявкой Заказчика (Потребителя) (далее - заявка), и подтверждение этой заявки со стороны Гостиницы;
"время заезда" - время, установленное исполнителем для заезда потребителя в Гостиницу, - 15часов;
"время выезда (расчетный час)" - время, установленное Гостиницей, для выезда Потребителя из Гостиницы- 12часов;

"номер" - изолированное помещение в Гостинице, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц;

"цена размещения" - стоимость временного проживания и иных услуг по обслуживанию проживающих в Гостинице физических лиц, предоставляемых Потребителям, определенных Гостиницей, оказываемых за единую цену.

1.3. Цена размещения устанавливается одинаковой для всех Потребителей. Гостиница устанавливает цены на гостиничные услуги самостоятельно в зависимости от колебаний конъюнктуры спроса на данный период времени, что соответственно фиксируется в электронной программе и сайте Гостиницы.

1.4. Предельный срок проживания в Гостинице не устанавливается.

1.5. Режим работы Гостиницы – круглосуточный. Учитывая, что номерной фонд Гостиницы менее 50 номеров, режим работы стойки ресепшен установлен с 8час до 23часов. Прием и размещение гостей, прибывающих после 23 часов, осуществляется в соответствии с информацией гостя об ожидаемом времени заезда.

2. Порядок и условия предоставления услуг Гостиницы

2.1.Гостиница оказывает услуги Потребителю в соответствии с договором, заключенным в письменной форме, между Гостиницей и Потребителем, содержащим сведения о Гостинице, Потребителе и заказанных услугах, предусмотренные «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ».

2.2.Письменная форма договора считается соблюденной при составлении одного документа (в т.ч. электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждении Гостиницей заявки на бронирование, направленной Заказчиком (Потребителем) Гостинице, а также в случае выполнения Заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение гостиничных услуг, в том числе при уплате Потребителем (Заказчиком) соответствующей суммы Гостинице.

2.3.Гостиница осуществляет бронирование номеров путем принятия от Заказчика (Потребителя) сведений, указанных им в заявке, посредством электронной, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя (Заказчика). Бронирование также может осуществляться непосредственно у стойки администратора Гостиницы, а также по заявкам контрагентов Гостиницы (туркомпаний, корпоративных клиентов)

2.4.Бронирование номеров через сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения Заказчиком (Потребителем) на сайте Гостиницы (сайтах контрагентов Гостиницы) формы на бронирование и осуществления дальнейших действий в соответствии с алгоритмом бронирования.

2.5. Гостиница применяет бронирование, предусматривающее ожидание Потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае не заезда Потребителя Гостиница вправе отказаться от исполнения договора. Если Заказчик (Потребитель) уведомляет Гостиницу об отказе от договора до дня заезда, Гостиница возвращает заказчику (потребителю) плату за услуги Гостиницы в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора Заказчиком (Потребителем), опоздания или не заезда Потребителя с него или с Заказчика взимается плата за номер, но не более чем за сутки.

2.6.Гостиница вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.7.Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем подтверждения его заявки на бронирование от Гостиницы.

2.8.Отказ от бронирования осуществляется путем принятия от Потребителя сведений для отказа от бронирования посредством электронной почты, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от Потребителя. Отказ от бронирования через сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте.

2.9.Потребитель не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе в момент размещения в Гостинице.

2.10.Если бронирование осуществляется на условиях предоплаты, а Потребителем не внесен авансовый платеж до заезда, Гостиница может отказать Потребителю в размещении в Гостинице. При этом Потребитель переходит в статус Заказчика и при возможности может быть размещен на условиях Гостиницы, в том числе ценовых, действующих в данный момент.

2.11.В соответствии с законодательством РФ в Гостинице допускается предоставление льгот по внеочередному бронированию и размещению отдельных категорий Потребителей. Перечень льготных категорий Потребителей указан в Приложении №2 к настоящим Правилам.

3. Порядок и способы оплаты гостиничных услуг

3.1. Оплата услуг проживания и дополнительных услуг осуществляется в соответствии с ценами Гостиницы.

3.2. Цены устанавливаются по категориям номеров и могут включать платные услуги. Цены размещены на официальном сайте Гостиницы, а также сайтах контрагентов.

3.3. Цены действуют в течение ограниченного времени и устанавливается на момент подтверждения Гостиницей забронированных гостиничных услуг на даты проживания Потребителя. При отсутствии предварительного бронирования размещение Потребителей производится по ценам, действующим на момент размещения.

3.4. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

3.5. К оплате гостиничных услуг принимаются наличные денежные средства, а также банковские карты платежных систем, действующих на территории РФ.

3.6. При оформлении проживания за наличный расчет Гостиница выдает Потребителю чек ККМ, при оплате банковской картой Гостиница выдает Потребителю чек ККМ и чек-подтверждение оплаты по банковской карте. Счет о предоставлении услуг выдается Потребителю при выезде из Гостиницы.

3.7. Потребители, являющиеся юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату путем перечисления денежных средств на расчетный счет Гостиницы в порядке предоплаты. В этом случае ими после бронирования гостиничных услуг на адрес электронной почты Гостиницы отправляется письмо с реквизитами организации для выставления Гостиницей счета на предварительную оплату услуг.

3.8. Потребителям, бронировавшим и оплатившим гостиничные услуги через контрагентов Гостиницы, счет на оплату и акт выполненных работ выдается этим контрагентом.

3.9. В Гостинице не применяется ранний и поздний выезд.

3.10. Размещение Потребителей до установленного для заезда времени (15-00) осуществляется при наличии свободных номеров соответствующей категории, подготовленных к размещению Потребителя, без дополнительной платы.

3.11. Детям в возрасте до 6-ти полных лет проживание в Гостинице предоставляется без оплаты. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей. Размещение ребенка производится на кровати с родителями или по их просьбе на дополнительном месте (люлька или раскладная кровать).

3.12. Гостиница по просьбе Потребителя обязана 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 Потребителю, по ее получении;

г) побудка к определенному времени;

д) пользование тонометром;

е) предоставление холодной воды и кипятка в кулере в холле Гостиницы

ж) иные услуги по усмотрению Гостиницы.

3.13. Гостиница обеспечивает хранение багажа заезжающих Потребителей с 08ч до времени заезда в Гостиницу, а при выезде Потребителей из Гостиницы со времени выезда до 20часов.

3.14. Заказчик (Потребитель) обязан оплатить услуги средства размещения и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.

3.15. При выезде Потребителя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания, но не менее, чем за сутки при суточной оплате. При этом сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается потребителю в момент выезда из Гостиницы, а при расчете за данные гостиничные услуги Потребителем банковской картой в сроки, установленные банком.

4. Порядок оформления проживания

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

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

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

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

г) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

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

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

4.3. Заселение в Гостиницу 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 документа, удостоверяющих личность, указанного в абзаце первом пункта 4.1. настоящих Правил, 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).

4.4. Заселение в Гостиницу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в абзаце первом пункта 4.1. настоящих Правил, 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.

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

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

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

в) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

г) вида на жительство лица без гражданства;

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

4.6. Заселение в Гостиницу 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.Регистрация потребителей, 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713

"Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

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

4.8. Ответственность за достоверность предъявляемых для регистрации в Гостинице документов несет Потребитель.

5. Права, обязанность и ответственность Гостиницы и Потребителя (Заказчика)

5.1. Гостиница обязуется:

- Своевременно и в полном объеме предоставлять потребителю оплаченные гостиничные услуги в соответствии с требованиями для гостиницы категории «Три звезды»;

- Информировать Потребителя о забытых вещах при выезде. В случае обнаружения забытых вещей обеспечить их хранение в течение 6-ти месяцев;

- Информировать Потребителя о соблюдении правил пожарной безопасности, в том числе о запрете курения любых видов табачных изделий, а также любых видов электронных сигарет, путем размещения такой информации в настоящих Правилах в номерах, на сайте, а также у стойки ресепшен Гостиницы.

5.2. Гостиница отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, не сданных на хранение в администрацию гостиницы. Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

5.3. Гостиница несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления услуг средства размещения, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора.

5.4. Гостиница освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях:

- потребитель, обнаруживший пропажу, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил об этом администрации Гостиницы;

- утраченная вещь была оставлена в неотведенных для этого местах – у входа в Гостиницу, на стойке службы размещения (если вещь при этом не была передана непосредственно в руки работника Гостиницы).;

- утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была передана исполнителю на хранение или помещена в специальный индивидуальный сейф;

5.5. Гостиница имеет право отказать Потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить Потребителя из гостиницы без возврата стоимости проживания в Гостинице в случаях нарушений, предоставляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу гостиницы и третьих лиц, а также в случаях нарушения настоящих Правил, с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

6. Права, обязанности и ответственность Потребителя.

6.1.Потребитель обязан:

- Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и информацией Гостиницы, с которыми можно ознакомиться в информационной папке на стойке ресепшен, в каждом номере или сайте Гостиницы;

- Соблюдать правила пожарной безопасности;

- Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания:

- Возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы лично или за приглашенное лицо;

- В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера или из порчу незамедлительно информировать об этом администратора Гостиницы;

- Уходя из номера, закрывать водоразборные краны, выключать личные электроприборы, освещение;

- Соблюдать нормы поведения в общественных местах гостиницы;

- Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Гостиницы;

- В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы.

6.2. Потребителю запрещается:

- В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных исполнителем, курить в номерах и

других помещениях Гостиницы, в том числе электронные сигареты, использовать открытый огонь;

- Оставлять в номере посетителей после 23 часов без официального оформления проживания в Гостинице;

- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы;

- Использовать пиротехнические средства;

- Содержат в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны;

- Выбрасывать мусор и иные предметы из окон;

- Бросать в унитаз, душевой поддон и умывальник все посторонние предметы, включая туалетную бумагу (особенно тампоны, пакеты, салфетки и т.п. предметы, волосы);

- Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество гостиницы;

- Находиться в служебных помещениях Гостиницы без разрешения работников гостиницы;

- Играть в азартные игры в местах общего пользования гостиницы;

- Портить стены, оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе;

- Засорять места общего пользования;

- Создавать повышенный шум или вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей. С 23.00 до 07.00 часов пользование телевизорами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других гостей;

- Распивать спиртные напитки в местах общего пользования гостиницы.

- Находиться в Гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, в пляжной одежде;

6.3.Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдения ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица;

6.4.Потребитель вправе:

- Пользоваться всеми гостиничными услугами при условии их оплаты;

- Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в гостинице, стоимости и перечне гостиничных услуг;

Приложение №1 к
Правилам проживания

ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ О ГОСТИНИЦЕ
«ДИЗАЙН-ОТЕЛЬ «ЧАЙКОВСКИЙ»
(ООО «КЛЕПА»)

Название гостиницы	«Дизайн-отель «Чайковский»
Адрес	123001, г. Москва, ул. Большая Садовая, д.2/46, стр. 1
Категория гостиницы	«Три звезды». Регистрационный № 550014635 действует до 03.06.2027г.
Контактный телефон	+7-915-225-33-44
Режим работы стойки ресепшен	с 08ч – 23ч. Размещение гостей после 23час в соответствии с информацией гостя о времени заезда.
Адрес электронной почты (E-mail)	deshotel.tchaikovsk@gmail.com
Генеральный директор	Манжула Анатолий Сергеевич
Основной государственный регистрационный номер юридического лица «ООО Клепа» (ОГРН)	1027700066943
Идентификационный номер налогоплательщика (ИНН)	7703007612
Номер реестровой записи в Едином реестре классифицированных средств размещения: https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/showcase/hotels	С772024007193
Время заезда гостей	с 15-00
Время выезда гостей (расчетный час)	12-00
Количество номеров всего, в т.ч:	21номер
Стандарт одноместный с кроватью 90х200, ср.площадь -15кв.м	6 номеров
Стандарт одноместный, улучшенный с кроватью 110х200 ср.площадь - 16кв.м.	3 номера
Стандарт двухместный с двумя кроватями 90х200, ср.площадь - 19кв.м.	2 номера
Стандарт двухместный с кроватью 160х200, ср.площадь - 19кв.м.	6 номеров
Стандарт двухместный улучшенный с кроватью 200х200, ср.площадь - 26кв.м.	3 номера
Стандарт 2-х комнат. улучшенный с кроватью 200х200 и диваном площадь -26кв.м.	1 номер
Услуга проживания без завтрака	Тариф «Комфорт»
Услуга проживания с завтраком	Тариф «Бизнес»

Приложение №2 к
Правилам проживания

ПЕРЕЧЕНЬ

категорий лиц, имеющих право на внеочередное бронирование номеров и размещение в «Дизайн-отеле «Чайковский»

1. Герои Социалистического Труда.
2. Полные кавалеры Трудовой Славы.
3. Инвалиды войны.
4. Участники Великой Отечественной войны.
5. Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда».
6. Герои Советского Союза.
7. Герои Российской Федерации.
8. Полные кавалеры ордена.
9. Инвалиды I и II групп.
10. Сотрудники полиции и следственного комитета, федеральные государственные гражданские служащие, военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, судебные приставы, сотрудники таможенного органа, сотрудники федеральной противопожарной службы, лица начальствующего состава органов федеральной фельдъегерской связи, лица, сопровождающие членов Совета Федерации, депутаты Государственной Думы, сотрудники уголовно-исполнительной системы, судьи, прокурорские работники.

Указанные в п.10. категории лиц пользуются правом бронирования и внеочередного получения мест в гостинице по предъявлению служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке.