

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В  
ОТЕЛЕ COSMOS COLLECTION IZUMRUDNY LES (ООО «КОМПЛЕКС  
«СЕРЕБРЯННЫЙ БОР»)**

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие правила предоставления гостиничных услуг ООО «КОМПЛЕКС «СЕРЕБРЯННЫЙ БОР» (ИНН 7734549559 ОГРН 5067746347510) разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ, Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, Федеральным законом РФ № 109-ФЗ от 18.07.2006 г. «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ», Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими сферу предоставления гостиничных услуг.

1.2. Настоящие правила регулируют отношения между потребителями (далее - Гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги Отеля, и исполнителем – Отелем Cosmos Collection Izumrudny Les (ООО «КОМПЛЕКС «СЕРЕБРЯННЫЙ БОР»)), который оказывает гостиничные услуги.

1.3. Режим работы - круглосуточный.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящих правилах, означают:

- «Отель»/«Исполнитель» - ООО «КОМПЛЕКС «СЕРЕБРЯННЫЙ БОР»», расположенный по адресу: РФ, Московская область, Клинский район, вблизи п. Нарынка, владение «Изумрудный лес» с оборудованием и иным имуществом, предназначенный для предоставления услуг в соответствии с настоящими правилами, организации общественного питания, организации досуга населению, гостиничных услуг и иных дополнительных услуг

- «Гость» - физическое лицо или юридическое лицо, имеющие намерение заказать либо заказывающие и использующие услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.5. Требования настоящих Правил предоставления гостиничных услуг в Отеле, являются обязательными.

1.6. Прейскурант на гостиничные услуги (цена номера, перечень услуг, входящих в цену номера, дополнительные услуги, сведения о работе размещенных в Отеле предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и иные дополнительные услуги, сведения о порядке оплаты находятся на стойке службы приема и размещения Отеля (далее по тексту – «Ресепшн»).

**ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В  
ОТЕЛЕ И ОПЛАТА УСЛУГ**

2.1. Отель имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.

2.2. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении Гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего



личность клиента (см. п.2.4.). Договор на оказание гостиничных услуг заключается путем заполнения регистрационной карты, подписанной Отелем и Гостем. Гость вправе забронировать номер заранее. Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки с помощью телефонной связи, электронной почты или непосредственно в службе приема и размещения.

2.3.1. В заявке на бронирование номеров указывается (сообщается): реквизиты предприятия, либо данные документа, удостоверяющего личность физического лица; количество клиентов, фамилии и гражданство клиентов; дата и время заезда, выезда; количество и категория номеров; вид оплаты; дополнительные услуги, не входящие в стандартное обслуживание.

2.3.2. При бронировании номера на ресепшен, Гость оплачивает проживание при заезде, администратор выдает Гостю чек, гостевую карточку, ключ. В случае оплаты проживания по безналичному расчету администратор выдает клиенту гостевую карточку, ключ.

2.4. Договор на предоставление услуг с Гостем заключается на основании предоставленного документа, необходимого для осуществления регистрационного учета, которым является документ удостоверяющий личность, а с потребителем (юридически лицом) при предоставлении учредительных документов.

Документы, позволяющие удостоверить личность гражданина (в соответствии с п. 18 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853):

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорт, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства.

При поселении Гость предоставляет ваучер при оплаченном бронировании или вносит 100% оплату за весь период проживания в Отеле в соответствии с действующим прейскурантом, а также заполняет регистрационную карту. Гость несет ответственность за предоставленные им данные.

Расценки на услуги, указанные в информационно-рекламных материалах Отеля и СМИ, не являются окончательными. Администрация Отеля оставляет за собой право изменять Официальный тариф на услуги Отеля. С официальным тарифом, действующим на



дату бронирования номера, Вы можете ознакомиться: на официальном сайте [www.izumrudnyles.ru](http://www.izumrudnyles.ru), в Отделе бронирования по тел.: +7 495 402 02 02. Официальный тариф, указанный в подтвержденной заявке на бронирование, является окончательным и не подлежит одностороннему изменению.

2.5. Согласно п. 34 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853 «Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами».

2.6. Оплата услуг Отеля осуществляется в соответствии с действующим Прейскурантом.

2.7. Исполнитель обеспечивает круглосуточное размещение (регистрацию) Гостей, прибывающих в Отель и убывающих из него.

2.8. Во исполнение закона от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», администрация Отеля производит оформление и направление уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства по месту пребывания на территории Российской Федерации.

2.8.1. Отель не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с законом от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ.

2.8.2. Размещение иностранных граждан по их прибытии производится на срок, в пределах срока действия документов, разрешающих пребывание на территории РФ.

2.9. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом - 14:00, текущих суток по московскому времени.

В случае гарантированного (оплаченного) бронирования при заезде Гостя до расчетного часа на срок более суток бронирование номеров осуществляется с предшествующих суток, при этом взимается дополнительная оплата за сутки проживания.

В случае заезда Гостя, имеющего гарантированное бронирование с заездом на текущий день (с 17.00), до расчетного часа и при наличии свободных номеров, оплата взимается в следующем порядке:

При заезде с 0.00 до 17.00 - в размере 50% от стоимости номера в сутки

При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», размещение Гостя до расчетного часа производится только при наличии свободных от брони номеров. Плата за проживание взимается за сутки.

При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки.

В случае гарантированного бронирования при опоздании на сутки взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

При опоздании более чем на сутки, бронирование аннулируется. В этом случае размещение в Отеле производится в порядке общей очереди при наличии номеров. Администрация Отеля оставляет за собой право взять оплату за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

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

до 20-00 - 50% стоимости последних суток проживания,

после 20-00 - 100% от стоимости текущей открытой цены дня.

2.10. Общее количество проживающих в номере должно соответствовать количеству мест в номере.



2.11.1.3а проживание детей в возрасте до 6 лет без предоставления дополнительного места в одном номере с родителями плата не взимается. Предоставление детской кровати - бесплатно.

2.11.2. При проживании детей в возрасте до 12 лет с предоставлением дополнительного места взимается плата согласно Прейскуранта Отеля.

2.11. Посещение Гостей, проживающих в Отеле, третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Отеля и проживающего Гостя. Данные гости без проживания обязаны приобрести «Гостевую карту без проживания» в службе приема и размещения, предъявить документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет или иное удостоверение личности). Пребывание в номере посетителей Гостя разрешено с 6:00 до 23:00 часов, по московскому времени. В случае, когда посетитель Гостя остается в номере после 23.00 по московскому времени, администрация Отеля оставляет за собой право оформить счет посетителю на оплату дополнительного места.

2.12. При освобождении номера и выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, и сдает ключ от номера администратору. В случае если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Отель осуществляет полный или частичный возврат Обеспечительного депозита.

2.13. Гость вправе пользоваться всеми объектами Отеля в установленном регламентом рабочего времени интервале, получать информацию о работе объектов, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату. Гость обязуется соблюдать правила пользования детскими площадками, расположенными на территории Отеля, а также несет личную полную ответственность в случае, если нарушение правил эксплуатации привело к причинению возможного ущерба или вреда здоровью Гостя.

2.14. Исполнителем применяется посуточный тариф.

2.15. По просьбе Гостя в категории номеров, где это допускается, могут предоставляться дополнительные места с оплатой по ценам в соответствии с действующим прейскурантом утвержденным исполнителем.

2.16. Исполнитель обеспечивает возможность проживания Гостя в Отеле только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода по желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии свободных мест.

## ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ

3.1 Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное



обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

3.2. Гость обязан:

- соблюдать установленный Отелем порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;
- при посещении физкультурно-оздоровительного комплекса, ознакомиться и соблюдать правила посещения физкультурно-оздоровительного комплекса (физкультурно-оздоровительного комплекса)
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам прейскуранта о порче имущества на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется акт о возмещении ущерба в 3-х экземплярах;
- не беспокоить других Гостей, проживающих в Отеле, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок на территории Отеля;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водотеплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое немедленно освободить номер Отеля (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.);
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара:
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного администратора службы приема и размещения о своем выезде и сдать ключ;
- по истечении оплаченного срока проживания - освободить номер.

3.3. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков.

В Отеле запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у Гостя Отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.
- хранить и использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться электронагревательными приборами;



- самостоятельно переставлять мебель в номере;
- курить в номерах и в помещениях, не предназначенных для курения;
- разводить костер в непредусмотренных для этого местах;
- проносить и употреблять напитки в стеклянной таре в помещениях, предназначенных для оказания оздоровительных услуг;
- нарушать покой проживающих гостей;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- проводить в гостиницу своих посетителей без регистрации в службе приема и размещения;
- использовать открытый огонь в номерном фонде (бенгальские огни, свечи и др.);

3.4. В соответствии с законом «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» № 15 ФЗ от 23.02.2013 г. в номерах Отеля, в общественных зонах (рестораны, бары, холлы и прочее), а также на детских и спортивных площадках, расположенных на территории, курение запрещено.

В случае нарушения условий, указанных в пункте 3.3. и 3.4., Отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

При выявлении факта курения Гость обязан оплатить сбор на проведение химчистки номера (иного любого помещения) согласно произведенным затратам.

### **ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОТЕЛЕ**

4.1. Гостям запрещено:

- находиться в наркотическом, алкогольном опьянении на территории Отеля;
- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Отелем;
- осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры в период до 07:00 часов утра и после 23:00 часов местного времени;
- нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;
- использовать в Отеле шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления;
- использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.) без предварительного согласования с Отелем;
- пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.);
- хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
- производить перепланировку внутренних помещений, фасадов, подъездных дорог;
- переставлять и переносить предметы и иное имущество Отеля;
- выносить предметы, предназначенные для использования в строго определенных зонах, в иные зоны (пляжные полотенца, тапочки и пр.);
- самостоятельно производить замену замков (в том числе дверных и сейфовых замков);
- модернизацию охранно-пожарной сигнализации, установку водных фильтров и насосов, сантехнического оборудования и бытовой техники;
- осуществлять видео и/или фотосъемку без предварительного письменного согласования с Исполнителем (данное правило не действует в отношении видео- и/или



фотосъемки, проводимой Гостями — физическими лицами для использования в исключительно семейно-бытовых целях);

разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных администрацией;

производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия; хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иных видов оружия;

находиться на территории Отеля в купальных костюмах, халатах, неодетыми (кроме территории бассейнов и пляжа).

находиться или проживать на территории Отеля с домашними животными;

4.2. ОТЕЛЬ вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Отеля в рабочие дни и в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

4.3. На всей территории Отеля (за исключением душевых зон, зон туалетов и номерного фонда) работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись (в т.ч. со звуком). Это делается в целях обеспечения безопасности и улучшения качества услуг, в частности для улучшения управления Отелем и обеспечения безопасности всех Гостей, персонала Отеля и любых иных лиц, находящихся на территории Отеля. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

4.4. В ресторанах Отеля запрещено:

находиться в купальных костюмах, неопрятной или грязной одежде и обуви, неодетыми;

выносить еду и напитки за пределы ресторанов (вынос возможен только за дополнительную плату согласно Прейскуранту Отеля).

4.5. Родители (лица, их заменяющие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц:

1) несовершеннолетних в возрасте до 7 лет — круглосуточно;

2) несовершеннолетних в возрасте от 7 до 14 лет — с 21:00 часа до 06:00 часов;

3) несовершеннолетних в возрасте от 14 (четырнадцати) лет до достижения совершеннолетия — с 22:00 часов до 06:00 часов.

4.6. Родители (лица, их заменяющие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для реализации только алкогольной продукции, пива и напитков, изготавливаемых на его основе, и в иных местах, определенных с учетом культурных и местных традиций, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию.

## ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

5.1. Исполнитель имеет право отказать в предоставлении гостиничных услуг Гостю в следующих случаях:

при отсутствии свободных мест в Отеле;

при нарушении Гостем условий, указанных в настоящих Правилах;

5.2. Исполнитель обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию клиентов: правила предоставления гостиничных услуг и полную информацию об услугах, оказываемых в Отеле,



форме и порядке их оплаты.

5.3. Исполнитель предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения номера;
- смена полотенец - ежедневно;
- смена постельного белья не реже 1 раз в три дня;
- наличие в номере телевизора;
- наличие в номере телефона.

5.4. При просьбе гостя освободить мини-бар от продукции в номере, сотрудниками ресепшн производится начисление в размере 700 рублей единовременно в счёт гостя

### **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

6.1. Претензии по качеству услуг рассматриваются не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня подачи.

6.2. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Отеля для выяснения обстоятельств произошедшего.

6.3. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

6.4. Книга отзывов и предложений находится на стойке службы приема и размещения и выдается по требованию потребителей.

6.5. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.

### **ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.**

7.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- разводить костры на всей территории Отеля и территории природоохранной зоны, а также за пределами территории Отеля в неустановленных местах;
- хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;
- пользоваться электроутюгами, электрочайниками и другими электронагревательными приборами без подставок из негорючих материалов;
- оставлять без присмотра включенные электронагревательные приборы; телевизоры, радиоприемники и т.п.;
- вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы, электропроводки-временки.
- пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электророзетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями.

7.2. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) необходимо:

- известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте;
- немедленно сообщить об этом по телефонам 1000, 010, 112, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою





  
COSMOS  
COLLECTION  
IZUMRUDNY LES HOTEL

фамилию;

- принять меры по тушению пожара средствами первичного пожаротушения, при отсутствии возможности принятия мер по тушению пожара покинуть место возгорания согласно планам эвакуации и голосовому оповещению о пожаре.

В случае невозможности покинуть место возгорания необходимо выйти на балкон или другую открытую площадку, плотно закрыв за собой двери, и ожидать прибытия спасателей.



Общество с ограниченной ответственностью «Комплекс «Серебряный бор»  
123103, г. Москва, улица Таманская, дом 41, каб. 203  
+7 (495) 402-02-02 • info@izumrudnyles.ru

[izumrudnyles.ru](http://izumrudnyles.ru)