



Утверждены:
Индивидуальным предпринимателем
Попова Л.Ю.
«01» марта 2026 года

Правила проживания и предоставления гостиничных услуг в гостиничном комплексе «Лазурит»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1, Постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» от 27.11.2025 №1912 и иными федеральными и региональными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность гостиниц.

1.2. Настоящие Правила размещены для ознакомления гостей в уголке потребителя, расположенном на стойке ресепшен, а также в номерах.

1.3. Понятия, используемые в настоящих правилах:

– «цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания в отдельном номере (на отдельном месте в номере) и иных услуг по обслуживанию проживающих в гостиничном комплексе физических лиц, предоставляемых потребителям, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

– «Гость» - гражданин, 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» - Индивидуальный предприниматель Попова Людмила Юрьевна, предоставляющий Гостю гостиничные услуги;

– «Заказчик» - физическое, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя (гостя);

– «бронирование» - закрепление за Гостем номера (отдельного места в номере) на условиях, определенных заявкой Заказчика или Гостя (далее - заявка), и подтверждение этой заявки со стороны исполнителя;

– «время выезда (расчетный час)» - время, установленное исполнителем для выезда Гостя;

– «время заезда» - время, установленное исполнителем для заезда Гостя.

1.4. Гостиничный комплекс «Лазурит» (далее – гостиница) находится по адресу: Челябинская область, г. Златоуст, пос. Айский, д. 32.

1.5. Услуги гостиницы предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

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 гостиницы Заказчиком/Гостем. При заключении договора оказания гостиничных услуг Гость соглашается и принимает настоящие Правила.

1.6. Исполнитель вправе отказать Гостю в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера (отдельные места в номере), соответствующие требованиям заявки. Исполнитель вправе отказать от исполнения договора, в случае отказа Гостя предоставить документы, обязательные к предъявлению при заселении, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

1.7. Размещение на территории гостиницы осуществляется в соответствии с расчетным часом:

Время заезда – с 15:00 часов местного времени.

Время отъезда – до 12:00 часов местного времени.

1.8. Режим работы гостиницы – круглосуточный, семь дней в неделю, без перерыва и выходных.

2. Бронирование номеров

2.1. Исполнитель предоставляет необходимую и достоверную информацию о гостинице и услугах на сайте гостиницы www.lazurit-town.ru.

2.2. Исполнитель принимает заявки на бронирование, поступившие через сайт <https://lazurit-town.ru/> и позволяющие достоверно установить, что заявка исходит от конкретного Гостя или Заказчика.

2.3. Плата за бронирование номеров в гостинице отсутствует.

2.4. Исполнитель применяет в гостинице бронирование, предусматривающее ожидание Гостя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказать от исполнения договора.

Если Заказчик/Гость уведомляет об отказе от договора до дня заезда (т.е. до 24.00 часов дня, предшествующему дате заезда) Исполнитель возвращает Заказчику/Гостю 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

взимается плата за номер (отдельное место в номере), но не более чем за сутки.

2.6. При наличии свободного готового к заезду номера (места в номере) Гость может заселиться до установленного времени заезда.

В случае если период со времени заселения до установленного времени заезда составляет более 12 часов, плата за услуги гостиницы взимается с Гостя за сутки проживания. В случае если период со времени заселения до установленного времени заезда составляет менее 12 часов с Гостя взимается плата в размере, не превышающем плату за услуги гостиницы за половину суток.

3. Порядок размещения гостей

3.1. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, указанный в заявке, или заявленный Гостем при размещении, если заселение осуществляется без предварительного бронирования. Иностранцы граждане могут быть размещены на срок действия визы и миграционной карты.

По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер.

3.2. При необходимости продления срока проживания Гость должен сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 3 часа до расчетного часа (9 часов по местному времени). При наличии свободных номеров администратор продлевает срок проживания.

3.3. Договор оказания гостиничных услуг заключается при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, 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) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;

д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации 4

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

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

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

и) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

к) вида на жительство лица без гражданства;

л) временного удостоверения личности лица без гражданства Российской Федерации.

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в подп. «а)», «б)», «г)», «д)», «е)» настоящего пункта, заселение в гостиницу Гостя осуществляется при предъявлении Гостем российского национального водительского удостоверения.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

Заселение в гостиницу иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в подпунктах «ж)», «з)», «и)», «к)», «л)» настоящего пункта 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.

3.4. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице 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. № 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».

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

3.5. Общее количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать количеству предоставленных в номере мест.

4. Оплата за проживание

4.1. Плата за проживание и услуги в гостинице осуществляется по свободным (договорным) ценам, утвержденным Исполнителем, и рассчитывается в соответствии с единым расчетным часом, согласно п.1.7 настоящих правил.

4.2. Плата за проживание в случае задержки выезда Гостя взимается в размере платы за сутки проживания.

4.3. В зависимости от разрабатываемых Исполнителем программ лояльности, Исполнитель может предоставить Заказчику/Гостю скидку в размере не превышающем 10% от цены размещения

4.4. При размещении детей в возрасте до 6-ти лет (включительно) при семейном поселении без предоставления места или с предоставлением детской кроватки (до 2-х лет) плата не взимается. Проживание детей старше 6-ти лет оплачивается дополнительно с предоставлением дополнительно места. Завтрак на ребенка, без предоставления места, оплачивается дополнительно.

4.5. Гость (Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные дополнительные платные услуги в полном объеме.

4.6. Оплата стоимости оказываемых услуг осуществляется в валюте Российской Федерации, в рублях. Оплата может быть произведена наличными денежными средствами или банковской картой: Visa, Master Card, МИР, UnionPay и др. Для юридических лиц гостиница принимает оплату по безналичному расчету.

4.7. Посещение Гостей третьими лицами допускается до 23:00. В случае, если посетитель остается в номере после 23:00, Исполнитель оставляет за собой право выставить счет Гостю на оплату дополнительного места и потребовать предоставления документа, удостоверяющего личность посетителя.

5. Порядок проживания в гостинице

5.1. Гости обязаны:

- соблюдать чистоту и установленный порядок гостиницы;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
- в случае утраты или повреждения имущества гостиницы возместить стоимость ущерба в соответствии с действующим прейскурантом;
- в случае утраты или повреждения имущества гостиницы по вине Гостя, являющегося несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшим 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители).
- строго соблюдать правила противопожарной безопасности;
- уходя из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет, телевизор, другие электроприборы, закрыть номер и сдать ключ – карту администратору на стойку ресепшен.

5.2. Гостям запрещается:

- курить на всей территории гостиницы, в т.ч. в номерах (в соответствии с п. 5 части 1 ст. 12 Федерального закона от 23 февраля 2013 г. N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»), кроме специально отведенных для этого мест. В случае нарушения данного обязательства Исполнитель оставляет за собой право обратиться в компетентные органы для привлечения Гостей к административной ответственности. В соответствии с ч. 1 ст. 6.24 КоАП РФ нарушение установленного федеральным законом запрета курения табака на отдельных территориях, в помещениях и на объектах влечет наложение административного штрафа на граждан.
- нарушать покой других Гостей с 23:00 до 8:00;
- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ-карту от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, и вещества, запрещенные в соответствии с законодательством РФ;
- пользоваться электрокипятильником и электроплиткой;
- переставлять мебель в номере;

- держать в номере животных, птиц.

5.3. При причинении ущерба Исполнителю, Гость несет материальную ответственность.

5.4. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей гостей, 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 проживающего при условии, если они были приняты сотрудником гостиницы на хранение, либо были помещены постояльцем в предоставленный ему индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы. 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 заявить об этом Исполнителю. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

5.5. Исполнитель освобождается от ответственности в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы форс-мажор, в результате которых Гости оказались без энергообеспечения, водоснабжения, водопотребления. При этом Исполнитель обязан принять меры для обеспечения Гостей электроэнергией и водоснабжением по мере возможности.

5.6. Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем на период уборки номера, в случае технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

5.7. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель принимает меры к возврату их владельцам. Забытые Гостями вещи хранятся в гостинице в течение 6 месяцев. Не подлежат хранению:

- продукты питания со вскрытой упаковкой. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они сдаются в камеру хранения по общим правилам и подлежат хранению в течение срока годности.
- использованные предметы индивидуального пользования и открытые косметические средства.
- неиспользованные предметы индивидуального пользования и закрытые косметические средства регистрируются в журнале и хранятся в пределах срока годности, но не более 1 недели.

5.8. Персонал гостиницы и Гости должны соблюдать тишину и быть взаимно вежливы.

5.9. В случае нарушения Гостем настоящих Правил, Исполнитель может для восстановления тишины и покоя других гостей сделать замечание нарушителю. Если Гость повторно нарушает правила проживания в гостинице и не реагирует на требования администрации и/или сотрудников правоохранительных органов, что приводит к материальным убыткам или создает неудобства для проживания других Гостей, гостиница имеет право в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения договора и выселить Гостя из гостиницы.

5.10. При выезде из гостиницы Гость, должен произвести окончательный расчет за предоставленные услуги и сдать ключ - карту от номера администратору.

5.11. Книга отзывов и предложений находится у администратора и выдается по первой просьбе Гостя. Заявления и жалобы принимаются в письменной форме и рассматриваются в установленные сроки.

5.12. На время проживания Исполнитель предоставляет следующие услуги включенные в проживание:

- завтрак (оказывается сторонней организацией ООО Лазурит);
- посещение аква-этажа;
- вызов скорой помощи;
- доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- пользование тонометром;
- вызов такси, заказ автомобиля;
- услуги беспроводного Интернета (Wi-Fi). Имя сети: lazurit_open;
- предоставление гладильной доски и утюга;
- ежедневная уборка в номере.

5.13. За дополнительную плату Исполнителем могут быть оказаны следующие услуги:

- дополнительный завтрак (оказывается сторонней организацией ООО Лазурит);
- предоставление дополнительного комплекта белья;
- услуги прачечной (стирка, глажка);
- помощь в организации трансфера;
- аренда конференц-зала, каминного зала;
- и прочие услуги, согласно действующего прейскуранта.

5.14. В случае возникновения опасности жизни, здоровью и имуществу Гость может обратиться по телефонам:

Службы городской экстренной помощи (вызов с городского телефона)	101, 01,112 – Пожарная служба 102, 02,112 – Полиция 103, 03,112 – Скорая помощь 104, 04,112 Аварийная служба газовой сети 112 – все службы.
Службы городской экстренной помощи (вызов с мобильного (сотового) телефона)	Вызов экстренных служб через номер 112 .

Помните! Вызов экстренных служб бесплатен.

5.15. Телефоны контролирующих и вышестоящих органов:

Управление Роспотребнадзора по Челябинской области

– телефон «горячей линии» 8 (800)555-49-43

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Челябинской области в городе Златоусте и Кусинском районе

456200, Челябинская область, г. Златоуст, ул. Ковшова, 28

Главный государственный санитарный врач по г. Златоусту и Кусинскому району

тел.8(800)555-49-43; (8-3513) 622-118, E-mail: zlatrpn@chel.surnet.ru

Благодарим Вас за выбор гостиницы «Лазурит».
Мы будем рады помочь Вам в решении любых возникающих вопросов.
Приятного Вам отдыха!