

# ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ В ТУРИСТСКОМ ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ «БЕТА»

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в частности с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральными законами «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию», «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», и с постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации».

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

**Исполнитель** – Акционерное общество Туристский гостиничный комплекс «Бета» (Гостиница), действует на основании Устава, Свидетельства о внесении записи в ЕГРЮЛ, Сертификата соответствия требованиям безопасности и соответствия гостинице категории «★★★» (три звезды), Выпиской из единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии, подтверждающей присвоении категории «★★★» (три звезды).

Реестровый номер, присвоенный Исполнителю в реестре классифицированных средств размещения – С772024022220; организация, проводившая оценку – Некоммерческая организация «Российская Гостиничная Ассоциация»; официальный сайт Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – <https://www.hotelbeta.ru/>.

Информация об Исполнителе, оказываемых им услугах, правилах противопожарной безопасности, правилах пользования электробытовыми приборами и иная информация размещена в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей, Прейскурант на возмещение ущерба от порчи гостиничного имущества АО ТК «Бета» и Правила пожарной безопасности при проживании (нахождении) в Гостинице (в информационной папке в Службе размещения Гостиницы), на официальном сайте Гостиницы <https://www.hotelbeta.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также в наличии в каждом номере, предназначенном для проживания (папка Гостя (потребителя)).

**Заказчик** – физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги и услуги иных средств размещения для Потребителя.

**Потребитель** – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги и услуги иных средств размещения для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Гостиница** – средство размещения, в котором предоставляются услуги средств размещения и которые используются для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц в помещениях (номерах).

**Средство размещения** – имущественный комплекс, включающий в себя здание и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц.

**Номер** – изолированное помещение в средстве размещения, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц.

Номерной фонд Гостиницы включает в себя следующие категории: «Апартамент», «Люкс», «Джуниор сюит», «Первая категория».

Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и другим инвентарем, а также предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к гостинице категории «★★★» «три звезды» и утверждены локальными актами Исполнителя;

**Услуги средства размещения** – гостиничные услуги, включающие в себя комплекс услуг по предоставлению физическим лицам мест для временного проживания в средстве размещения, а также иные услуги по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц;

**Цена размещения** – стоимость временного проживания в номере и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых потребителям, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену за сутки.

Для целей настоящих Правил, под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда (как этот термин определен ниже) и заканчивая Расчетным часом выезда (как этот термин определен ниже) дня, следующего за днем заезда Потребителя, а также каждые последующие 24 (двадцать четыре) часа до Расчетного часа выезда Потребителя.

**Бронирование** – закрепление за Потребителем номера (отдельного места в многоместном номере) на условиях, определенных заявкой Заказчика (Потребителя) (далее - заявка), и подтверждение этой заявки со стороны Исполнителя;

**«время выезда (расчетный час)»** – не позднее 12 часов 00 минут (числовое обозначение времени по тексту настоящих Правил указано с учетом московского времени (МСК) текущих суток);

**«время заезда»** – после 14 часов 00 минут (МСК) текущих суток;

1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между Гостиницей и Гостями и являются обязательными к соблюдению указанными сторонами.

## 2. Заключение договора

2.1. Услуги средства размещения предоставляются Исполнителем на основании договора либо регистрационной карты-договора (далее – «договор»), заключаемых в письменной форме. Договор, заключаемый с Потребителем или с Заказчиком-физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

2.2. Исполнитель при наличии свободных номеров, соответствующих заявке Заказчика (Потребителя), направляет Заказчику (Потребителю) уведомление о подтверждении бронирования, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Заказчике (Потребителе), информацию о заказанном номере/площади номера и цене размещения, сроках проживания в Гостинице и об условиях бронирования, а также иные сведения.

2.3. Заявка принимается по телефону, а также посредством почтовой, электронной или иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Заказчика (Потребителя). Исполнитель уведомляет о подтверждении заявки Заказчика (Потребителя) тем же способом, каким Заказчик (Потребитель) осуществил заявку на бронирование.

2.4. Письменная форма договора считается соблюденной, а договор считается заключенным, в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки путем направления соответствующего уведомления о подтверждении бронирования (с момента получения Заказчиком (Потребителем) уведомления о подтверждении бронирования), при наличии всех существенных условий договора (названных в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для договоров данного вида), а также в случае совершения Заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение услуг Гостиницы, в том числе оплаты услуг Гостиницы Заказчиком (Потребителем), Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

2.5. Форма заявки устанавливается Исполнителем, при этом для бронирования через сайт Исполнителя форма заявки установлена на сайте, в договоре с Заказчиком может быть установлена своя форма заявки для каждого Заказчика.

2.6. Исполнитель применяет в Гостинице бронирование, предусматривающее ожидание Потребителя до времени выезда (расчетного часа – 12:00 ч. мск) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. Обязательства Исполнителя по размещению прекращаются, а размещение производится при наличии свободных номеров на общих основаниях.

2.7. Если Заказчик (Потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда (до 00:00 часов мск), Исполнитель возвращает Заказчику (Потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере, в установленный законом срок.

2.8. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора Заказчиком (Потребителем), опоздания или незаезда Потребителя с него или с Заказчика взимается плата за номер, но не более чем за 1 (одни) сутки.

Несвоевременным уведомлением об отказе от договора признается уведомление об отказе, полученное Исполнителем после 00:00 часов мск до дня запланированного заезда.

Незаездом признается неприбытие Потребителя в Гостиницу (в Службу размещения Гостиницы) до 12:00 часов следующего за днем запланированного заезда.

### **3. Порядок оформления проживания и предоставления услуг**

3.1. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на согласованный с Исполнителем срок. Предельный срок непрерывного проживания граждан в Гостинице не установлен.

Режим работы Гостиницы – круглосуточный. Предусмотрен технологический перерыв в период с 01:00 до 02:00 часов (ночной аудит).

В период после 00:00 часов до фактической остановки Автоматизированной Системы Управления при оплаченном Потребителем (Заказчиком) бронировании размещение Гостей Потребителей производится предыдущей датой.

Возобновление размещения Потребителей осуществляется при наличии свободных номеров не ранее 02:00 часов после окончания технологического перерыва. Оплата за проживание взимается в соответствии с датой, указанной в бронировании. Ранее размещение производится текущей датой при наличии свободных номеров.

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

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, – в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время.

3.3. В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в 3.2 настоящих Правил, заселение в Гостиницу Потребителя, *являющегося гражданином Российской Федерации*, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.

3.4. Заселение в средство размещения *несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации*

*Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации*, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в пункте 3.3 настоящих Правил, находящихся вместе с ним законных представителей (родителей/усыновителей/опекунов) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (родителей/усыновителей/опекунов) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в Гостиницу (далее – согласие), с приложением ксерокопий 2-3, 4-5 и 16-17 страниц паспорта (паспортов) законных представителей (одного из них)/документа подтверждающего родство законного представителя и несовершеннолетнего гражданина.

3.5. 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 пункте 3.3 настоящих Правил, находящихся вместе с ним законных представителей (родителей/усыновителей/опекунов) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия, с приложением ксерокопий 2-3, 4-5 и 16-17 страниц паспорта (паспортов) законных представителей (одного из них)/документа подтверждающего родство законного представителя и несовершеннолетнего гражданина. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним законных представителей (родителей/усыновителей/опекунов) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия.

3.6. 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:

- 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;

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

- разрешения на временное проживание лица без гражданства;

- вида на жительство лица без гражданства;

- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

3.7. Заселение в Гостиницу *иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста*, осуществляется на основании указанных в 3.6 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.

3.8. Иностранцы граждане помимо документов, удостоверяющих их личность, предоставляют миграционную карту (за исключением случаев освобождения иностранного гражданина от обязанности по заполнению миграционной карты в соответствии с международным договором Российской Федерации, а также случая получения лицом без гражданства временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации), визу и отрывную часть заявления о регистрации иностранного гражданина по иному месту жительства.

3.9. Регистрация Потребителей, 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 № 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».

3.10. 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. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

Заселение в Гостиницу иностранных граждан, включенных в реестр контролируемых лиц, предусмотренный ст. 31.2 Федерального закона от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», не допускается.

Иностранный гражданин, включенный в реестр контролируемых лиц, обязан до бронирования, заключения договора на проживание и/или заселения в Гостиницу, уведомить Исполнителя о своем нахождении в реестре либо уведомить о включении его в реестр контролируемых лиц в период проживания в Гостинице.

3.11. Заселение в Гостиницу производится после 14:00 часов, выезд – до 12:00 часов. Раннее размещение с 02:00 до 14:00 производится текущей датой при наличии свободных номеров.

3.12. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров.

3.13. При отсутствии Потребителя по месту проживания более 2 (двух) часов после расчетного часа без оплаты и обнаружении забытых Потребителем вещей, комиссионно производится опись имущества, находящегося в номере. Имущество Потребителя сдается в камеру хранения.

3.14. В случае отказа Потребителя от проживания в номере в течение 30 (тридцати) минут с момента заселения в номер, Потребителю возвращается полная стоимость цены номера. Возврат денежных средств Потребителю производится при условии, если Потребитель не воспользовался номером, после проведенной инспекции номера представителями Исполнителя в установленном порядке.

3.15. В случае отказа Потребителя от проживания в номере позднее 30 (тридцати) минут с момента заселения, оплата за первые сутки стоимости цены номера не возвращается.

3.16. Для организации безопасности проживания установлен пропускной режим – вход в жилую зону Гостиницы осуществляется по электронному ключу-карте Гостя.

3.17. При размещении в Гостинице между Потребителем и Гостиницей оформляется подписанный двумя сторонами договор (регистрационная карта-договор), содержащий все существенные условия договора оказания гостиничных услуг, образец которого размещен в информационной папке на стойке Службы размещения Гостиницы.

3.18. Потребителю при размещении выдается электронный ключ-карта Гостя от гостиничного номера на оплаченный срок проживания.

3.19. При заселении в номер Потребитель обязан осмотреть номер и не позднее 30 (тридцати) минут с момента заселения сообщить о наличии каких-либо неисправностей, отсутствия или порчи имущества в номере и сообщить об этом Службу размещения.

3.20. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери электронного ключа-карты Гостя, Потребитель обязан незамедлительно сообщить об этом в Службу размещения или в Службу порядка Гостиницы для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей и блокировки электронного ключа-карты Гостя.

3.21. Переселение Потребителя в другой номер производится с его устного согласия.

3.22. Подселение в номер, где уже проживает Потребитель, производится в его присутствии или с его письменного согласия.

3.23. Лица, нарушающие общественный порядок или совершающие хулиганские действия, в Гостиницу не поселяются, равно как и лица, имеющие явные признаки алкогольного или

наркотического опьянения. Гостиница имеет право отказать Потребителю в предоставлении гостиничных услуг в одностороннем порядке.

3.24. В Гостинице Потребитель может воспользоваться следующими видами услуг без дополнительной платы:

- вызов скорой помощи;
- доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- пользование тонометром;
- пользование местной телефонной связью, телевидением (за исключением платных каналов).

#### **4. Оплата за проживание и услуги**

4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Исполнителем, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по банковским картам в рублях РФ.

4.2. Плата за проживание взимается на условиях предварительной оплаты Потребителем за весь забронированный период.

4.3. Цены за проживание в Гостинице устанавливаются в соответствии с тарифами, утвержденными/согласованными генеральным директором АО ТГК «Бета» за номер в сутки.

4.4. При раннем размещении Потребителя с 02:00 до 12:00 часов взимается дополнительная плата в размере, установленном локальными-распорядительными документами АО ТГК «Бета» по Базовому тарифу.

4.5. При размещении Потребителя с 12:00 до 14:00 часов при наличии свободных номеров оплата в дополнение стоимости не взимается.

4.6. При задержке выезда Потребителя (после 12:00) за продление проживания взимается дополнительная плата:

- при задержке выезда не более 6 часов взимается почасовая оплата по Базовому тарифу.
- при задержке выезда Потребителя от 6 до 12 часов – плата взимается за половину суток по Базовому тарифу.
- при задержке выезда от 12 до 24 часов – оплата производится за полные сутки по Базовому тарифу.

4.7. Исполнитель по запросу Потребителя вправе повысить категорию номера по уже подтвержденной брони при наличии свободных номеров повышенной категории с дополнительной оплатой по Базовому тарифу.

4.8. В случае невозможности предоставления Исполнителя номера, согласно условиям подтвержденной брони, Исполнитель вправе предоставить Потребителю номер более высокой категории.

4.9. Допускается проживание детей в возрасте до 6 лет включительно без предоставления дополнительного места, при условии их размещения с родителями (законными представителями) в одном номере, а также детей до 4 лет включительно с предоставлением детской кроватки.

4.10. При предоставлении дополнительного места детям до 14 лет включительно плата взимается согласно действующему тарифу на проживание в Гостинице.

4.11. Исполнитель предлагает Потребителю дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно перечню услуг (перечень услуг находится в номерах и в информационной папке Гостя на Стойке размещения).

#### **5. Условия проживания**

5.1. В целях соблюдения правил пожарной безопасности Потребителями, проживающим в Гостинице, **запрещается:**

- 5.1.1. Пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренными оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.;
- 5.1.2. Хранить и приносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества, громоздкие вещи и иные потенциально опасные предметы.
- 5.1.3. Оставлять включенными электроприборы, уходя из номера;
- 5.1.4. Накрывать включенные торшеры и настольные лампы.
- 5.1.5. Курить в помещениях Гостиницы, в том числе в номерном фонде, конференц-залах, помещениях общественного питания и других общественных помещениях запрещается, согласно Федеральному закону от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» с последующими изменениями и дополнениями.
- 5.1.6. Курить электронные сигареты (на курение электронной сигареты в Гостинице реагируют датчики системы автоматической пожарной сигнализации (АПС) как на угрозу возгорания. Срабатывание датчиков системы АПС приводит к оповещению о пожаре и эвакуации этажа на котором срабатывает система АПС этажа либо всей Гостиницы);
- 5.1.7. Выводить из строя и демонтировать элементы противопожарных систем Гостиницы.
- 5.2. С целью обеспечения порядка и безопасности, проживающих в Гостинице не разрешается:
- 5.2.1. Заходить в лифт, в номер и общественные места с крупногабаритными вещами (если сумма размеров их длины, ширины и высоты превышает 220 см). Указанные крупногабаритные вещи сдаются в камеру хранения Гостиницы. Услуги камеры хранения предоставляются только для проживающих в Гостинице (ссылка на Правила пользования камерой хранения в Туристском гостиничном комплексе «Бета»)  
[https://www.hotelbeta.ru/files/docs/rekvizity/documents/Pravila\\_polzovaniya\\_kameroj\\_hraneniya.pdf](https://www.hotelbeta.ru/files/docs/rekvizity/documents/Pravila_polzovaniya_kameroj_hraneniya.pdf);
- 5.2.2. Проходить на жилые этажи без электронного ключа-карты Гостя;
- 5.2.3. Передавать электронный ключ-карту Гостя от номера посторонним лицам;
- 5.2.4. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие и детей без присмотра;
- 5.2.5. Проживать в гостиничном номере с животными;
- 5.2.6. Нарушать покой проживающих после 23:00 часов;
- 5.2.7. Нарушать санитарные нормы и требования по поддержанию чистоты в гостиничном номере;
- 5.2.8. Стирать и сушить личные вещи в гостиничном номере;
- 5.2.9. Выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон Гостиницы;
- 5.2.10. Выносить постельное белье, полотенца, текстильные изделия, посуду, столовые приборы, технику и иные предметы интерьера из номера;
- 5.2.11. Переставлять мебель;
- 5.2.12. Находиться посторонним лицам в гостиничном номере с 06:00 до 23:00, а также проходить на жилые этажи без оформленного в установленном порядке разового пропуска;
- 5.2.13. Пребывание приглашенных лиц, не проживающих в гостиничном номере, с 23:00 до 06:00 без их регистрации в установленном порядке;
- 5.2.14. При оформлении регистрации и разового пропуска необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность приглашенного, в соответствии с п. 3.2 настоящих Правил.
- 5.3. При несоблюдении установленного порядка в Гостинице проживание может быть ограничено или прервано.
- 5.4. Потребителям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию Гостиницы, соблюдать санитарные нормы и общественный порядок.
- 5.5. Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.
- 5.6. Не препятствовать надлежащему исполнению персоналом Гостиницы служебных обязанностей.
- 5.7. При освобождении гостиничного номера необходимо сдавать электронный ключ-карту Гостя в службу размещения.

5.7. Гостиница вправе расторгнуть договор об оказании услуг с Потребителем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих Правил.

## **6. Права и обязанности Потребителей**

6.1. При обнаружении недостатков в оказании услуг Потребитель вправе потребовать по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков;
- равноценной замены услуги;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

6.2. Потребители, проживающие в Гостинице, вправе расторгнуть договор на оказание услуг в любое время возместив Гостинице расходы за оказанные ей услуги к моменту расторжения договора.

6.3. Потребитель, в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы по Прейскуранту Исполнителя в соответствии с актом, а также несет ответственность за иные нарушения.

6.4. В случае порчи или утраты имущества Гостиницы, не вошедшего в Прейскурант Исполнителя, Потребитель возмещает стоимость нанесенного ущерба в полном размере по рыночной стоимости;

6.5. Материальный ущерб возникший в случае утраты или повреждения Потребителем имущества Исполнителя Гостиницы, включая здание гостиницы, любые помещения, оборудования, мебели, посуды, текстиля иного имущества, а также утраты или повреждения Потребителем имущества третьих лиц, находящегося в Гостинице, должен быть возмещен Потребителем в полном объеме в день составления Акта об ущербе. В случае отказа Потребителя от подписания Акта об ущербе в Акте делается отметка об отказе его подписания Потребителем и данный Акт подписывается представителем Исполнителя в одностороннем порядке.

## **7. Обязанности и ответственность Исполнителя**

7.1. В Гостинице производится ежедневная уборка номеров и смена полотенец. Смена постельного белья осуществляется в соответствии с Положением о классификации средств размещения с учетом категории размещения «★★★» «три звезды».

7.2. Исполнитель обязан устранить выявленные при оказании услуг недостатки и нести ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.3. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Гостиницы и в правоохранительные органы. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

7.4. Забытые вещи регистрируются в специальном журнале и сдаются в камеру хранения Гостиницы (ссылка на Порядок учета, хранения, возврата и утилизации (уничтожению) найденных/забытых вещей в Туристском гостиничном комплексе «Бета»)

[https://www.hotelbeta.ru/files/docs/rekvizity/documents/poryadok\\_ucheta\\_hraneniya\\_zabytyh\\_veshchej\\_Polozhenie.pdf](https://www.hotelbeta.ru/files/docs/rekvizity/documents/poryadok_ucheta_hraneniya_zabytyh_veshchej_Polozhenie.pdf).

7.5. Книга отзывов и предложений находится в Службе размещения и выдается по первому требованию.

7.6. Жалобы Потребителей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются Исполнителем в течении десяти дней.

7.7. В случае нарушения Исполнителем настоящих Правил, защита прав Потребителей осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

7.8. Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной

связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, за работу городских коммуникаций (отключение света, тепла, воды, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля и/или вины Исполнителя).

7.9. Исполнитель не отвечает за сохранность денег, иных валютных ценностей, ценных предметов, не сданных на хранение. Деньги, валютные ценности и ценные вещи рекомендуется держать в сейфе гостиничного номера.

7.10. Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Потребителем в случае задымления, пожара, затопления, выявленных технических проблем в номере, а также в случае нарушения Потребителем настоящих Правил, Правил пожарной безопасности, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами и в случаях, если есть основания полагать, что Потребителю необходима скорая медицинская помощь или отсутствию у Исполнителя информации о состоянии Потребителя более 24 (двадцати четырех) часов.

## **8. Порядок обработки персональных данных Потребителей**

8.1. В рамках оказания гостиничных услуг, с целью исполнения положений Договора, заключаемого с Потребителем или с Заказчиком-физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, АО ТГК «Бета», расположенное по адресу 105613, город Москва, Измайловское шоссе, д. 71, корп. 2Б, обрабатывает персональные данные Гостя, в соответствии с порядком, приведенным в Политике обработки персональных данных АО ТГК «Бета» (ссылка на Политику обработки персональных данных) <https://www.hotelbeta.ru/files/docs/rekvizity/documents/politika-v-otnoshenii-obrabotki-pdn.pdf>, как без использования средств автоматизации, так и с их использованием на следующих условиях:

– персональные данные, не являющиеся специальными или биометрическими: фамилия, имя, отчество; дата рождения; место рождения; гражданство; страна; реквизиты документа, удостоверяющего личность; адрес; сведения об инвалидности; пол; сведения о знании языков; место работы; цель приезда; сведения о заезде и выезде в Гостиницу; телефон; e-mail; данные банковской карты/банковского счета;

– для иностранных граждан дополнительно собираются данные документа на право пребывания (виза) и миграционная карта.

8.2. Персональные данные обрабатываются на основании пунктов 2 и 5 части 1 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» на основании заключенного договора оказания гостиничных услуг, а также во исполнение требований законодательства, в том числе постановления Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации».

8.3. Персональные данные не являются общедоступными.

8.4. Цель обработки персональных данных: Оказание гостиничных услуг.

8.5. В ходе обработки с персональными данными будут совершены следующие действия: сбор; запись; систематизация; накопление; хранение; уточнение (обновление, изменение); извлечение; использование; передача (предоставление, доступ); блокирование; удаление; уничтожение.

8.6. Следующие третьи лица обрабатывают предоставленные персональные данные по поручению АО ТГК «Бета»: ООО «Либра Хоспиталити» (117246, г. Москва, Научный проезд, д. 17, оф. 529), ООО «СибНИИАУ» (630078, г. Новосибирск, ул. Станиславского, д. 2/3, оф. 805).

Персональные данные обрабатываются до прекращения оказания гостиничных услуг, далее они хранятся в соответствии со сроками, установленными налоговым, бухгалтерским законодательствами, а также законодательством об архивном хранении документов.

Потребитель, вправе направить письменное обращение, в адрес Гостиницы по вопросам обработки его персональных данных по адресу: г. Москва, Измайловское шоссе, д. 71, корп. 2Б, комната 32, пом. VII, 4 эт.

## **9. Прочие условия**

9.1. При оформлении проживания в Гостинице Потребителю выдается регистрационная карта-договор, кассовый чек и счет, заверенный подписью полномочного должного лица Гостиницы и печатью Гостиницы «Для документов».

9.2. Документы (копии документов), подтверждающие факт оказания гостиничных услуг Потребителю, выдаются при необходимости только на основании его личного письменного запроса.

Запрос должен содержать номер основного документа, удостоверяющего личность Потребителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, сведения о сроках проживания в АО ТГК «Бета», адрес (электронный адрес) по которому необходимо предоставить ответ на запрос, суть запроса, дату и подпись.

Запрос может быть направлен в форме электронного документа (при наличии электронной подписи) в соответствии с законодательством Российской Федерации или по почте по адресу Гостиницы: 105613, г. Москва, Измайловское шоссе, д. 71, корп. 2Б, ком. 32, пом. VII, 4 эт.

АО ТГК «Бета» предоставляет запрашиваемые сведения Потребителю в той же форме, в которой направлен запрос, если иное не указано в запросе.

9.3. Индивидуальным предпринимателям или юридическим лицам, в течение 5 (пяти) рабочих дней после окончания оказания услуг предоставляется Акт оказанных услуг и счет-фактура. Подписанный со своей стороны Акт оказанных услуг индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом направляется не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента его получения в адрес Исполнителя.

9.4. В случае бронирования либо приобретения гостиничных услуг Заказчиком-юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия предоставления гостиничных услуг (в том числе, но не ограничиваясь, условия гарантии раннего заезда, условия и сроки отмены бронирования) подлежат применению Гостиницей согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.