

**ПРАВИЛА
проживания и пользования гостиничными услугами
в гостинице «STUDIO 15»**



1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Федеральном законе № 132-ФЗ от 24.11.1996 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации № 1912 от 27.11.2025, Федеральным законом № 35-ФЗ от 06.03.2006 «О противодействии терроризму», Постановлением Правительства РФ № 447 от 14.04.2017 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».

1.2. В настоящих правилах используются следующие понятия:

«заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу потребителя.

«потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«гость» - потребитель, проживающий в гостинице.

«посетитель» - физическое лицо, прибывшее в гостиницу по приглашению потребителя.

«гостиница» - средство размещения (имущественный комплекс, используемый для временного размещения и обеспечения проживания физических лиц), в котором предоставляются гостиничные услуги. Гостиница и ее территория является общественным местом с массовым пребыванием людей.

«гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения (проживание в гостинице) и иных услуг, которые предусмотрены Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации № 1853 от 18.11.2020, и установленный гостиницей иной перечень услуг, который доводится до сведения потребителя в соответствии с действующим законодательством.

«номер» - помещение в гостинице соответствующей категории, предназначенное для временного размещения и проживания.

«жилая зона» - помещение гостиницы, предназначенное для гостей, включающее в себя номера и прилегающие к ним холлы, коридоры и другие территории.

«общественная зона» - помещение гостиницы общего доступа для всех потребителей, включающее в себя стойку приема и размещения гостиницы и коридор для прохода к ней.

«цена номера» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену (входящих в цену номера).

«местное время» - время в местоположении гостиницы, московское время.

«время заезда» - 14.00 по местному времени.

«время выезда (расчетный час)» - 12.00 по местному времени.

«незаезд» – неприбытие потребителя в помещение гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания потребителей (в службу приема и размещения гостиницы) до времени выезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

«сутки проживания» - промежуток времени начиная с времени заезда и заканчивая временем выезда (расчетным часом), следующего за днем заезда потребителя, а также каждые последующие 24 (двадцать четыре) часа до времени выезда (расчетного часа) в дату выезда потребителя.

«бронирование» - закрепление за потребителем номера в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя, которая должна быть подтверждена исполнителем. Исполнитель обязуется предоставить потребителю (заказчику) имеющийся в наличии номер соответствующей категории, возможность забронировать конкретный индивидуально-определенный номер, принадлежащий данной категории.

«исполнитель» - ООО «РАДО», юридическое лицо, расположенное по адресу: 422060, Республика Татарстан, Сабинский район, пгт. Богатые Сабы, ул. Тукая, д. 87А, пом. 48, часть 1, и оказывающее заказчику (потребителю) гостиничные услуги в гостинице «STUDIO 15», расположенной по адресу: Республика Татарстан, город Казань, улица Адоратского, дом 1 Б, помещения № 1008, № 1010. Гостинице присвоена категория «Три звезды» (свидетельство размещено на официальном сайте гостиницы www.15studio.ru и в информационной папке на стойке приема и размещения гостиницы).

«агент» - сервисы (агрегаторы) бронирования гостиничных услуг исполнителя на сайтах в сети Интернет, либо при помощи специальных приложений для мобильных устройств, принадлежащие третьим лицам, и выступающие в качестве посредника между потребителем и исполнителем при заключении договора на оказание гостиничных услуг. При бронировании гостиничных услуг исполнителя через агентов, применяются правила бронирования, установленные соответствующим агентом.

«депозит» - денежные средства, оплачиваемые исполнителю потребителем или заказчиком с их согласия в момент заселения в гостинице в качестве способа обеспечения оплаты потребителем гостиничных услуг. При установлении исполнителем депозита для определенной категории номеров, размер такого депозита указывается в прейскуранте исполнителя.

«прейскурант» - внутренний распорядительный акт, утверждаемый уполномоченным лицом исполнителя, которым устанавливаются:

- категории номеров и их параметры;
- базовые (фиксированные) цены номеров и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номера определенной категории;
- стоимость предоставления дополнительного места в номере;
- перечень имущества гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению потребителем (заказчиком) исполнителю в случае утраты или повреждения имущества гостиницы потребителем;
- перечень и стоимость дополнительных услуг, если они оказываются исполнителем.

Прейскуранты на русском языке размещены в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке на стойке приема и размещения гостиницы).

1.3. Гостиница предназначена для временного проживания физических лиц на согласованный с гостиницей срок. Предельный срок проживания в гостинице граждан РФ - не устанавливается, для иностранных граждан согласно законодательству РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.

1.4. Режим работы гостиницы –ежедневно с 09.00 до 18.00 по местному времени. Условия доступа в гостиницу гостей, обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы, за пределами режима работы администратора осуществляется в соответствии настоящими Правилами.

1.5. В отеле действует динамическое ценообразование, определяемое приказом Исполнителя. Конечная стоимость номера для потребителя основывается на базовой цене, установленной прейскурантом, и зависит от загрузки в отеле на момент бронирования номера, либо на момент заселения, а также иных факторов, если предварительное бронирование не было совершено. Базовая цена номера определяется категорией номера и устанавливается прейскурантом. Перечень гостиничных услуг, входящих в цену номера определенной категории устанавливается в приложении к настоящим Правилам.

1.6. Информация о порядке проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, включая настоящие Правила, Правила противопожарной безопасности, а также информация об исполнителе гостиничных услуг и их стоимости размещена в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в службе приема и размещения гостиницы).

1.7. В гостинице третьими лицами могут оказываться иные платные услуги, информация о перечне, наименовании, исполнителях которых размещается в информационной папке на стойке приема и размещения гостиницы.

2. Форма, условия и порядок бронирования и аннулирования бронирования

2.1. Исполнитель осуществляет бронирование при наличии свободных номеров путем принятия от потребителя (заказчика) сведений для осуществления бронирования путем заполнения потребителем (заказчиком) заявки на сайте гостиницы в сети Интернет, заполнения заявки у агентов (в том числе агрегаторах) на сайтах в сети Интернет или приложениях для мобильных устройств, посредством телефонной связи, электронной почты, непосредственного обращения в службу приема и размещения гостиницы. Заявка для осуществления бронирования посредством телефонной связи, электронной почты или непосредственном обращении в службу приема и размещения гостиницы, должна содержать следующую информацию: сведения о потребителе, период проживания (дата заезда и дата выезда), сведения о категории номера, контактные данные - номер телефона, адрес электронной почты заказчика (потребителя), количество гостей, в том числе количество детей и их возраст, необходимость предоставления дополнительных мест.

Для бронирования на сайте гостиницы в сети Интернет или у агентов (агрегаторов), предоставляющих услуги бронирования гостиничных номеров, форма заявки устанавливается на соответствующем сайте в сети Интернет, или в приложении для соответствующего вида мобильных устройств.

В договоре с заказчиком для каждого заказчика может быть установлена своя форма заявки.

2.2. Если бронирование осуществляется заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения предоплаты, а также иные условия бронирования определяются в договоре с заказчиком, заключаемом в письменной форме путем подписания одного документа в двух экземплярах.

2.3. Исполнитель вправе отказать потребителю (заказчику) в заключении договора оказания гостиничных услуг (в бронировании, в заселении (при отсутствии предварительного бронирования номера), если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.4. Заявка считается недействительной (неподтвержденной) после направления письменного уведомления от администратора гостиницы с указанием причины отказа. Заявка считается недействительной (неподтвержденной), если заказчик не получил письменного подтверждения заявки от администратора гостиницы.

2.5. Правила бронирования:

Бронирование осуществляется на условиях предварительной оплаты в размере стоимости первых суток проживания (для подтверждения брони) либо 100 % предварительной оплаты всего периода проживания. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя, с него (или заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток проживания. При этом сумма внесенной предоплаты/оплаты в размере стоимости первых суток возврату не подлежит. При опоздании более чем на сутки договор прекращается, а бронирование аннулируется. Опозданием признается заезд после установленного времени (14:00) в день планируемого прибытия до расчетного часа (12:00) следующего дня. Договор считается расторгнутым в одностороннем порядке в случае отсутствия оплаты в течении 48 часов с момента формирования заявки, но не позднее чем за 24 часа до установленного времени заезда (14:00)

• Договор заключается между потребителем (заказчиком) и исполнителем и содержит:

- наименование исполнителя, сведения о государственной регистрации;
- сведения о потребителе (заказчике);
- сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;
- цену номера, категорию номера, количество номеров (мест в номере), в том числе посредством указания на иные документы, ее определяющие;
- период проживания в гостинице, время заезда и время выезда (расчетный час; иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

2.6. Гостиничные услуги оказываются исполнителем на основании договора оказания гостиничных услуг. Содержание договора определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, условиями предложения исполнителя на сайте сети Интернет, условиями предложений (специальных предложений), размещенных агентами на своих сайтах в сети Интернет и приложениях для мобильных устройств. Договор оказания гостиничных услуг считается заключенным с момента:

- подписания исполнителем и потребителем (заказчиком) письменного документа (в том числе электронного);
- подтверждения исполнителем заявки потребителя (заказчика) на бронирование (получение потребителем (заказчиком) подтверждения бронирования);
- совершения потребителем (заказчиком) действий, направленных на получение гостиничных услуг (в том числе уплата потребителем (заказчиком) каких-либо сумм за услуги исполнителю.

2.7. Подтверждение бронирования осуществляется в установленной исполнителем форме, содержащей следующие сведения:

- о наименовании (фирменном наименовании), ИНН, ОГРН исполнителя,
- заказчике (потребителе),
- о категории заказанного номера и о его цене,
- об условиях бронирования,
- о сроках проживания в гостинице,
- срок оплаты счета;
- а также номер брони.

2.8. Предварительная оплата гостиничных услуг при бронировании номера вносится потребителем или заказчиком в сроки, указанные в выставленном исполнителем счете (и настоящих Правилах) или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте исполнителя в сети Интернет или сайтах агентов сервиса бронирования. Размер предварительной оплаты не может быть менее стоимости одних суток за каждый забронированный номер.

2.9. При размещении потребителя предварительная оплата засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.

2.10. Для изменения информации или объема услуг в подтвержденной заявке необходимо письменное обращение в гостиницу посредством электронной почты (admin@15studio.ru) с просьбой о внесении изменений с указанием номера брони и всех необходимых сведений. Изменения считаются подтвержденными, после получения потребителем (заказчиком) письменного подтверждения сотрудника службы бронирования или администратора гостиницы.

2.11. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку (отказаться от бронирования) на индивидуальное размещение без применения к нему каких-либо санкций не позднее одних суток (24 часов) до установленного времени заезда забронированной даты. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям, на сайте исполнителя в сети Интернет или на сайтах агентов сервиса бронирования), могут предусматриваться иные условия отказа от подтвержденного бронирования (аннулирования заявки на бронирование), в том числе иные сроки отказа от бронирования, условия возврата предварительной оплаты и штрафных санкций.

2.12. Отказ от бронирования (аннуляция) осуществляется в письменном виде путём принятия от потребителя (заказчика) сведений для отказа от бронирования посредством электронной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от потребителя (заказчика). Отказ от бронирования должен содержать следующие сведения: сведения о потребителе (заказчике), период проживания (дата заезда и дата выезда), сведения о категории номера, сведения о иных заказанных дополнительных услугах. Отказ от бронирования (аннулирование) через сайт гостиницы или агентов, предоставляющих услуги бронирования гостиничных номеров, осуществляется путем заполнения форм, установленных на соответствующем сайте в сети Интернет.

2.13. Договором с заказчиком (юридическим лицом) может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого заказчика.

2.14. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя, с потребителя (заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания.

2.15. При опоздании более чем на 24 часа, бронирование аннулируется без предварительного уведомления заказчика, а с потребителя (заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки.

3. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг

3.1. Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей, осуществляется в соответствии с прейскурантами, утвержденными и исполнителем в российских рублях РФ.

3.2. При этом, под прейскурантами понимаются внутренние локальные нормативные акты исполнителя, в которых устанавливаются категории номеров и их параметры; цены номеров и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номеров; стоимость предоставления дополнительного места в номере; перечень имущества гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению потребителем в случае утраты или повреждения имущества гостиницы потребителем; суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов; перечень и стоимость дополнительных гостиничных услуг. Прейскуранты размещены в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в службе приема и размещения гостиницы).

3.3. Оплата гостиничных услуг осуществляется потребителем (заказчиком) - физическим лицом до начала предоставления последних следующими способами:

- путем 100% оплаты услуг при заезде в гостиницу наличным и безналичным способом.
- путем 100% предварительной оплаты услуг исполнителю безналичным способом (в том числе оплата на сайте исполнителя в сети Интернет), но не позднее 24 часов до установленного времени заезда забронированной даты.
- путем частичной предварительной оплаты услуг исполнителю безналичным способом (в том числе оплата на сайте исполнителя в сети Интернет), но не позднее 24 часов до установленного времени заезда забронированной даты. Оплата остальной части проживания осуществляется при заезде в гостиницу наличным или безналичным способом.
- путем 100% предварительной оплаты услуг агенту на условиях, установленных агентами на соответствующих сайтах, или приложениях для мобильных устройств, предназначенных для бронирования номеров
- путем частичной предварительной оплаты услуг агенту на условиях, установленных агентами на соответствующих сайтах, или приложениях для мобильных устройств, предназначенных для бронирования номеров, но не позднее 24 часов до установленного времени заезда забронированной даты. Оплата остальной части проживания осуществляется при заезде в гостиницу наличным или безналичным способом.

3.4. Оплата гостиничных услуг осуществляется заказчиком (юридическим лицом или ИП) до начала предоставления последних (если иное не оговорено в письменном договоре между исполнителем и заказчиком) путем 100% оплаты счета в срок указанный в соответствующем счете, но не позднее 72 часов до установленного времени заезда забронированной даты. Подтверждением произведенной оплаты является зачисление оплаты на расчетный счет исполнителя.

3.5. В случае отсутствия подтверждения оплаты в установленные сроки бронирование автоматически аннулируется исполнителем без предварительного уведомления заказчика.

3.6. Оплата проживания производится при заселении в полном объеме (авансовый платеж в размере цены номера за весь срок проживания в гостинице).

С согласия потребителя (заказчика) потребитель в момент размещения в гостинице оплачивает депозит. Депозит является способом обеспечения оплаты потребителем дополнительных платных гостиничных услуг, потребляемых им в гостинице, не входящих в цену номера, и может быть использован при расчете за данные