Приложение № 1
к публичной оферте на заключение договора
оказания гостиничных услуг
в редакции от 21.10.2026 г.

Правила проживания и пользования гостиничными услугами

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 27 ноября 2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми актами, регулирующими правоотношения в сфере оказания гостиничных и дополнительных услуг.

1. Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Отеле Акваклуба VODA, а также предоставлению дополнительных услуг.
2. Администрация обеспечивает возможность проживания гостя в отеле только в оплаченный период времени. Если гость желает продлить проживание в номере, необходимо сообщить об этом администратору отеля не позднее, чем за 2 часа до окончания срока проживания. В случае если номер забронирован другими лицами, гостю может быть предоставлен другой номер (при наличии).
3. Отель Акваклуба VODA обеспечивает круглосуточное обслуживание Гостей.
4. Время заезда Гостей в отель – 16 часов 00 минут по московскому времени, время выезда (расчетный час) – 13 часов 00 минут.
5. Услуга «Ранний заезд» (с 08.00 до 16.00 часов) предоставляется при наличии такой возможности, оплата производится в размере 50% стоимости суточного проживания, при условии 100% предоплаты последующих суток.
6. Услуга «Поздний выезд» (с 13.00 до 20.00 часов) предоставляется при наличии такой возможности, оплата производится в размере 50% стоимости суточного проживания.
7. Заселение гостя в отель Акваклуба VODA осуществляется при условии предъявления документов в соответствии с законодательством Российской Федерации (Постановление Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. № 1912 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» - далее «Правила»):

7.1. Являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

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

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

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

г) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

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

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в пункте 18 Правил, заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.

7.2. Несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в абзаце первом пункта 19 Правил, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения (далее - согласие).

7.3. Несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в абзаце первом пункта 19 Правил, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия.

7.4. Являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

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

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

в) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

г) вида на жительство лица без гражданства;

д) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации

7.5. Иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 22 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.

7.6. В соответствии с пунктом 24 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912, Исполнитель реализует право на добровольное принятие решения об использовании Единой биометрической системы (ЕБС) и многофункционального сервиса обмена информацией.

На основании Постановления Правительства РФ от 02.06.2026 № 674 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. № 1912», обязанность по идентификации потребителей с использованием мобильного приложения ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг» и национального мессенджера MAX для средств размещения с номерным фондом не более 50 номеров возникает с 1 сентября 2028 года.

В связи с техническими особенностями средства размещения Исполнителя (номерной фонд составляет 20 номеров), Исполнителем до наступления указанного срока не осуществляется идентификация, заселение и регистрация Потребителей (Гостей) посредством ЕБС, цифрового ID в приложении «Госуслуги» или мессенджере MAX. Заселение и регистрация производятся исключительно при предъявлении оригиналов документов, удостоверяющих личность (в бумажном или пластиковом виде), в соответствии с действующим законодательством РФ.

8. При заселении в отель документы обязаны предъявить все заселяющиеся в номер Гости. Заселение Гостей в отель без предъявления документов не производится.

8.1. Гости, регистрируясь в Отеле, обязуются заполнить Согласие на обработку персональных данных (Приложение № 5, 6). Гость соглашается, что Оператор производит обработку его персональных данных, на условиях, предусмотренных Политикой конфиденциальности ИП Занкина А.А. в отношении обработки персональных данных размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте по адресу https://clubvoda.ru, а также в бумажном виде на информационном стенде ресепшен.

9. Отель применяет динамическое ценообразование, при котором тариф зависит от спроса на конкретные даты проживания. Действующие тарифы приведены на официальном сайте Акваклуба VODA https://clubvoda.ru/, а также в прейскуранте на информационном стенде ресепшен.

10. Плата за проживание и услуги в отеле, включая страховые взносы и залоговые платежи, осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденного руководством отеля прейскуранта. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (кредитных) кар. Окончательный расчет за оказанные услуги осуществляется при выезде Гостя.

11. В отеле Акваклуба VODA во всем номерном фонде предусмотрено двухместное заселение.

10.1. Предоставление дополнительного места оплачивается в соответствии с действующим прейскурантом.

12. По желанию гостя в номере могут находиться приглашенные им посетители в период с 08.00 часов до 23.00 часов. Посетитель гостя обязан предоставить документ, удостоверяющий личность администратору службы приема гостей. В случае задержки посетителей в номере после 23.00 часов, данные лица должны быть зарегистрированы и оформлены на подселение в номер гостя или в другой свободный номер, согласно утвержденному в отеле прейскуранту. Проживающий гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушения правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных данным лицам.

13. Смена постельного белья производится один раз в двое суток (по просьбе гостей – ежедневно), использованных полотенец и туалетных принадлежностей - ежедневно.

14. Отель обеспечивает проживающим Гостям следующие виды бесплатных услуг:

13.1. пользование водным комплексом Акватриум в часы его работы;

13.2. 0,5 литра бутилированной воды на каждого гостя в сутки;

13.3. вызов «скорой помощи»;

13.4. вызов такси;

13.5. пользование индивидуальным сейфом (в номере отеля);

13.6. побудка к определенному времени;

13.7. WI-FI.

13.9. доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;

13.10. пользование тонометром

14. Завтрак в ресторане MIZU/МИЗУ с системой подачи «шведский стол» предоставляется без дополнительной платы при условии, что выбранный Заказчиком тариф предусматривает

питание. Для тарифов без питания завтрак оплачивается дополнительно согласно действующему прейскуранту. Отель вправе менять формат питания (со шведского стола на сет-меню) без предварительного предупреждения в зависимости от загрузки отеля.

15. Отель оказывает Гостю по его желанию дополнительные услуги за плату, в соответствии с действующим прейскурантом на дополнительные услуги.

16. Отель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения) и не компенсирует вред, причиненный Гостю, связанный с работой городских служб.

17. Отель предоставляет Заказчику во временное пользование на период проживания полотенца и халаты, которые являются собственностью Исполнителя. Предоставление этих предметов рассматривается как краткосрочная аренда

18. Гость обязан вернуть полотенца и халаты Исполнителю при выезде из отеля в исходном состоянии

19. В случае утраты, порчи или невозврата полотенец и халатов Заказчик обязан возместить Исполнителю стоимость ущерба в соответствии с действующим прейскурантом (Приложение 7)

20. Проживающий обязан:

20.1. при выходе из номера закрыть водопроводные краны, окна, выключить свет, телевизор;

20.2. соблюдать установленный в отеле Акваклуба VODA порядок проживания, чистоту и тишину;

20.3. соблюдать на территории отеля и в гостиничном номере общественный порядок;

20.4. соблюдать Правила пожарной безопасности;

20.5. соблюдать Правила посещения Акваклуба VODA;

20.6. возместить в бесспорном порядке ущерб в случае утраты, повреждения, утери или порчи имущества отеля. Оценка нанесенного ущерба производится на основании Акта об оценке имущественного ущерба или на основании действующих тарифов за утрату, повреждение, утерю или порчу имущества отеля;

20.7. нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей;

20.8. своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные отелем дополнительные услуги, продукцию мини-бара.

21. В отеле запрещено:

21.1. передача посторонним лицам браслета-ключа от номера;

21.2. хранение громоздких вещей, легковоспламеняющихся материалов, оружия, химических и радиоактивных веществ, ртути;

21.3. содержание в номере животных;

21.4. курение в соответствии с ФЗ № 15-ФЗ от 23.02.2013 г. «Об охране здоровья граждан от

воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребление никотинсодержащей продукции». В отеле установлен запрет на курение табака, парение (использование табачных изделий, жидкостей в целях вдыхания дыма, пара, возникающего от их тления или нагревания (в том числе электронных сигарет)) на всей территории гостиницы, во всех помещениях и общих зонах, в том числе в номерах. В случае нарушения данного обязательства гость обязан оплатить чистку номера (иного помещения) от запаха дыма (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, стирка штор, текстиля, химчистка мебели) в размере, установленном администрацией отеля. Курение разрешено только на улице, перед входом в Клуб.

21.5. пользование принесенными с собой нагревательными приборами;

21.6. нарушение покоя Гостей, проживающих в соседних номерах.

22. В случае обнаружения забытых гостем вещей администрация отеля принимает меры к возврату их владельцам. Утерянные вещи хранятся Исполнителем в течении 6 (шести) месяцев. По истечении установленного срока хранения, забытые Потребителем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации в соответствии с Положением «О порядке учета, хранения и утилизации забытых и найденных вещей**».**

23. Администрация отеля оставляет за собой право доступа в номер без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

24. Отель вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем бесспорном порядке и отказать Гостю в предоставлении услуг в следующих случаях:

20.1. нарушение настоящих Правил проживания и пользования гостиничными услугами;

20.2. нарушение общественного порядка в отеле;

20.3. нарушение Правил посещения Акваклуба VODA;

20.4. несвоевременная оплата услуг отеля.

25. Правила противопожарной безопасности в отеле:

- не курить в помещениях отеля;
- не использовать нагревательные приборы, принесенные с собой;
- не использовать в помещениях отеля источники открытого огня (свечи, спички, факела и т.д.).

21.1. В случае возникновения задымления или пожара необходимо эвакуироваться из помещения отеля, следуя инструкциям персонала, при отсутствии персонала, следуя указателям и плану эвакуации;

21.2. Не использовать для эвакуации из гостиницы лифты;

21.3. При невозможности эвакуации из отеля через лестничные марши, выйдите на балкон, плотно закрыв за собой дверь, и постарайтесь привлечь к себе внимание прохожих и пожарных.