

	Акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»	стр. 1 из 18
	ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	

УТВЕРЖДЕНА
 приказом генерального директора
 АО «Международный аэропорт
 Волгоград»
 от « 01 » 03 2026 г.
 № 33-9-9.2-000069/1

Назначение	Правила предоставления гостиничных услуг	
Область применения	Отдел гостиница.	
Перечень нормативной документации	<ul style="list-style-type: none"> • Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (с изменениями и дополнениями). • Федеральный закон «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ» (с изменениями и дополнениями). • Постановление Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации». • Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 2014 г. N 809 «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» 	
Ответственный разработчик	Директор гостиницы	И.В. Кривенко
Согласовано	Директор по производству	В.В.Макогонов
	Финансовый директор	Т.А. Рыбина
	Начальник юридического отдела	А.П. Семенец
Рассылка	Руководителям по направлению деятельности, Отдел гостиница	

	Акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»	стр. 2 из 18
	ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» (далее — Правила № 1912), Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 и Федеральным законом «Об основах туристской деятельности» от 24.11.1996 N 132-ФЗ.

1.2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

"бронирование" - закрепление за потребителем номера (отдельного места в многоместном номере), приспособленного для проживания, на условиях, определенных заявкой заказчика (потребителя) (далее - заявка), и подтверждение этой заявки со стороны исполнителя;

"время выезда (расчетный час)" - время, установленное исполнителем для выезда потребителя

"время заезда" - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

"заказчик" - физическое или юридическое лицо, приобретающие гостиничные услуги для потребителя;

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

"средство размещения" - имущественный комплекс, включающий в себя здание, оборудование и иное имущество 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;

"услуги средства размещения" - гостиничные услуги, услуги иных средств размещения, 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 (на отдельном месте в

	Акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»	стр. 3 из 18
	ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	

многочестном номере), оказываемых за единую цену.

2. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем услугах средства размещения

2.1. Исполнитель: Акционерное Общество «Международный аэропорт Волгоград»
ИНН 3443009921, КПП 344301001, ОГРН 1023402971063

2.2. Средство размещения: Гостиница является структурным подразделением Акционерного Общества «Международный аэропорт Волгоград», далее (Гостиница АО «Мав»).

* Уникальный номер реестровой записи в реестре классифицированных средств размещения: С342024012257, дата включения 01.01.2025 г.

* Присвоенная категория: **без звезд**

* Контактный телефон: 8 (8442) 261-181; +7 (927) 501-20-15

2.3. Настоящие Правила обязательны для ознакомления всеми гостями (потребителями) и заказчиками. Сведения размещены на информационном стенде и на официальном сайте <https://airportvolgograd.ru/>

Гостиница АО «Мав» предназначена для временного проживания граждан (далее также – Гости, постояльцы, потребители, проживающие), на срок, согласованный с администрацией гостиницы, указанный в договоре при заселении. По истечении согласованного срока проживания, Гость обязан освободить номер. При выезде из гостиницы Гость производит полный расчет за предоставленные услуги, сдает номер горничной, ключи от номера – дежурному администратору.

2.4. Гостиница АО «Мав» обязана предоставить Гостю:

- полную и достоверную информацию о месте нахождения гостиницы, режиме работы, номера телефонов а также данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц;
- сведения об услугах, входящих в стоимость номера;
- категорию номера и его точную площадь (в квадратных метрах):

Приложение № 1 к Правилам предоставления гостиничных услуг

- цену размещения (стоимость номера/места);

	Акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»	стр. 4 из 18
	ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	

- перечень и стоимость иных платных услуг, оказываемых за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
- сведения о форме и порядке оплаты услуг средства размещения;
- сведения о времени заселения и выезда;
- номер согласно выбранной и оплаченной Гостем категории и сроку пребывания;
- сведения об условиях и порядке бронирования, а также об условиях, порядке и сроках отмены бронирования;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот и преимуществ, а также перечень льгот и преимуществ, предоставляемых при предоставлении услуг средства размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя;
- размер предоставляемой заказчику (потребителю) скидки от цены размещения;
- бухгалтерские документы при оплате номера согласно законодательству Российской Федерации;
- доступ ко всей инфраструктуре/услугам Гостиницы:

2.5. Режим работы гостиницы – круглосуточный. Место нахождения: 400036, г. Волгоград, Шоссе Авиаторов, здание 163.

2.6. Официальное время заезда - 12:00 по местному времени; время выезда (расчетный час) - 12:00 по местному времени.

2.3. Предельный срок проживания в Гостинице граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан - согласно законодательства РФ о пребывании иностранных граждан территории РФ.

3. Заключение договора

Услуги средства размещения предоставляются **Исполнителем** (Гостиницей АО «Мав») на основании договора, заключаемого в письменной форме.

Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

3.1. Договор должен содержать:

- а) наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и иден-

	Акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»	стр. 5 из 18
	ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	

- тификационный номер налогоплательщика, номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет;
- б) сведения о заказчике (потребителе) (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации);
- в) уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный средству размещения в реестре классифицированных средств размещения, ссылку в сети "Интернет" на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о средстве размещения, а также в случае присвоения средству размещения определенной категории сведения о присвоенной категории, предусмотренной Положением о классификации средств размещения;
- г) сведения о предоставляемом номере (отдельном месте в многоместном номере);
- д) сведения о периоде проживания в средстве размещения;
- е) сведения о времени заезда и времени выезда (расчетном часе);
- ж) сведения о бронировании, включая информацию об условиях и сроках отмены бронирования, а также об условиях и сроках возврата внесенной платы за услуги средства размещения;
- з) иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).
- 3.2. 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 (потребителем) действий, направленных на получение услуг средства размещения (в том числе оплаты услуг средства размещения заказчиком (потребителем)).
- 3.3. Форма и порядок направления заявки устанавливаются исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика (потребителя).
- Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободного номера (отдельного места в многоместном номере) направляет заказчику (потребителю) уведомление о подтверждении бронирования, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), информацию о заказанном номере (отдельном месте в много-

	Акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»	стр. 6 из 18
	ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	

местном номере), цене размещения, сроках проживания и об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) уведомления о подтверждении бронирования.

3.4. Исполнитель применяет в средстве размещения бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. Если заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, исполнитель возвращает заказчику (потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер (отдельное место в многоместном номере), но не более чем за сутки.

3.5. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера (отдельные места в многоместном номере), соответствующие требованиям заявки.

4. Порядок и условия предоставления услуг средства размещения

4.1. Заселение потребителя, 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 пе-

 Международное Волгоград	Акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»	стр. 7 из 18
	ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	

риод мобилизации, в период действия военного положения и в военное время.

Перечень льготных категории лиц:

- лица, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя России или являющиеся полными кавалерами ордена Славы;
- лица, удостоенные званий Героя Социалистического Труда, Героя Труда России или награжденные орденом Трудовой Славы трех степеней;
- участники и инвалиды Великой Отечественной войны (ВОВ);
- лица, награжденные знаками "Жителю блокадного Ленинграда", "Житель осажденного Севастополя", "Житель осажденного Сталинграда";
- лица, работавшие в период ВОВ на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, а также члены экипажей судов транспортного флота, интернированных в начале ВОВ в портах других государств;
- участники СВО;
- ветераны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп, инвалиды с детства, дети-инвалиды.

Для получения права на льготу Потребитель должен представить подтверждающий документ (п. 2 ст. 418.4 НК РФ).

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

4.3. Заселение в средство размещения 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, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при

 Администрация Волгограда	Акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»	стр. 8 из 18
	ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	

условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения (далее – согласие).

4.4. Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, 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.

4.5. 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:

- 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.

4.6. Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопро-

	Акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»	стр. 9 из 18
	ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	

вожающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

4.7. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в средстве размещения 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. N 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".

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в средстве размещения 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. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" (ред. от 26.01.2026).

4.8. Проживающие в гостинице Гости обязаны ознакомиться с правилами проживания в гостинице, правилами противопожарной безопасности, настоящими Правилами, соблюдать правила размещения согласно выбранной категории номера.

4.9. Исполнитель по просьбе Гостя обязан без дополнительной платы обеспечить следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи;
- б) доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) пользование тонометром;
- е) предоставление уюта в специально отведенном помещении.

 Международное Волгоград	Акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»	стр. 10 из 18
	ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	

* С 1 марта 2026 года обязанность предоставлять кипяток исключена.

4.10. Посещение гостей в гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации и проживающего гостя. Данные гости без проживания обязаны предъявить документ, удостоверяющий личность. Пребывание в номере посетителей разрешено с 7-00 до 23-00 часов. В случае, когда посетитель остается в номере после 23-00 часов, администрация гостиницы оставляет за собой право оформить счет посетителю на оплату дополнительного места. Гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе посетителей включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных данным лицам.

5. Порядок бронирования

5.1. Бронирование мест в гостинице производится администрацией гостиницы по письменным и устным заявкам организаций, предприятий или частных лиц. Общее количество забронированных номеров не должно превышать 70 % от общего числа мест в гостинице.

5.2. Сведения в подтверждении бронирования:

- * Номера ИНН, КПП, ОГРН исполнителя.
- * Уникальный номер реестровой записи средства размещения и ссылка на запись в Реестре.
- * Точные данные о номере, времени заезда и выезда.
- * Условия и сроки отмены брони, порядок возврата предоплаты.

5.3. Система бронирования в гостинице осуществляется на основании имеющегося объема свободных номеров.

5.4. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией гостиницы.

5.7. В гостинице применяются следующие виды бронирования:

- **Гарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. Расторжение договора из-за опоздания в одностороннем порядке до истечения этого срока не допускается. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

	Акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»	стр. 11 из 18
	ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	

▪ **Негарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется. Если в течение этого периода времени Гость не производит оплату полной стоимости проживания через администратора, то зарезервированный номер возвращается в свободную продажу. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», размещение гостя до расчетного часа производится только при наличии свободных от брони номеров.

5.8. Плата за бронирование взимается в размере 25 % от стоимости номера за сутки при приезде к дате, указанной в письменной заявке на бронирование, а при опоздании (не более чем на 24 часа) – за фактический простой номера. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. . Исполнитель применяет в средстве размещения бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. Если заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, исполнитель возвращает заказчику (потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер (отдельное место в многоместном номере), но не более чем за сутки.

5.9. Бронирование номерного фонда (мест), оплата которых будет осуществляться по безналичному расчету, а также при размещении групп, специальных заездов для проведения мероприятий (конференции, семинары, и т.п.), производится только по письменной заявке. Все извещения об аннулировании данной брони отправляются в письменном виде (e-mail) hotell@mav.ru, не позднее суток до заявленного дня заезда. Номер находится на брони в течение всего оплаченного времени, по истечении которого переходит в свободную продажу. При опоздании Гостей разница в стоимости не возвращается.

5.10. Юридическим лицам при оплате за проживание по безналичному расчету по разовым договорам гостиница формирует предварительный счет, который передается через потребителя, либо отправляется по электронной почте в течение суток после получения

	Акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»	стр. 12 из 18
	ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	

письменной заявки. Денежные суммы, указанные в предварительном счете, должны поступить на расчетный счет Исполнителя не позднее, чем за сутки до заезда потребителей (если не существует иной договоренности с гостиницей на основании гарантийного письма). После выезда из гостиницы Потребителя, в адрес юридического лица отправляется по почте для подписания акт выполненных работ в двух экземплярах. Подписанный экземпляр акта выполненных работ возвращается Исполнителю.

5.11. В случае оформления бронирования через оператора-бронирования по заключенному договору/договору-оферты, применяющего предоплатную форму, потребитель заселяется в гостиницу только при условии наличия надлежаще оформленной заявки от контрагента/уведомления заселении в Экстранете.

6. ОПЛАТА. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

6.1. За проживание в гостинице взимается плата по утвержденному генеральным директором АО «МАВ» прейскуранту в соответствии с установленной системой расчетного часа.

6.2. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени. При заселении в гостиницу проживающим производится 100% оплата за весь предполагаемый срок проживания. Разница между временем выезда Гостя из номера и заезда Гостя в номер не может составлять более 3 часов

6.3. Заселение Гостя при наличии на момент заселения свободных номеров с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

6.4. В случае задержки выезда Гостя после установленного расчетного часа (поздний выезд) при наличии свободных мест плата за проживание за период после установленного расчетного часа до 0 часов 00 минут взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем, но не более размера, не превышающем плату за половину суток.

6.5. При желании продлить срок проживания сверх ранее согласованного с администрацией гостиницы, Гость должен заявить об этом администрации гостиницы не позднее, чем за два часа до наступления расчетного часа. Администрация гостиницы при наличии свободных номеров обязана продлить срок проживания.

	Акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»	стр. 13 из 18
	ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	

6.6. Администрация гостиницы при заселении может предоставлять одному лицу (по его просьбе) номер на два и более мест, с оплатой им полной стоимости номера согласно прейскуранту, действующему на момент оказания услуг.

6.7. За проживание в гостинице детей в возрасте до 6 лет (при семейном заселении) без предоставления ребенку отдельного места в номере, плата не взимается.

6.8. Гость может быть размещен в номере до наступления расчетного часа без оплаты в случае наличия такой возможности (номер освобожден, убран и т.д.).

6.9. Гость вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

6.10. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

6.11. Исполнитель не вправе без согласия Гостя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену размещения.

6.12. Заказчик (потребитель) обязан оплатить услуги средства размещения и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.

При осуществлении расчетов с заказчиком (потребителем) исполнитель выдает заказчику (потребителю) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

В случае задержки выезда потребителя после времени выезда (расчетного часа) (позднего выезда) плата за проживание в номере (отдельном месте в многоместном номере), взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

7. Отказ в размещении

7.1. Администратор гостиницы имеет право отказать в заселении в случаях, если:

- у приезжающих отсутствуют документы, указанные в п. 4.1 настоящих Правил, документы недействительны или просрочены;
- отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;
- у Гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведёт в отношении персонала гостиницы и других гостей.

	Акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»	стр. 14 из 18
	ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	

7.2. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из гостиницы в случаях:

- нарушения Правил поведения или техники безопасности (в данном случае составляется акт по данному инциденту и приглашаются по необходимости сотрудники полиции)
- нарушения настоящих Правил предоставления гостиничных услуг.
- грубого нарушения правил пожарной безопасности.

8. Односторонний отказ от исполнения договора

8.1 Заказчик (потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

8.2. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения Заказчику (потребителю) убытков.

9. Права, обязанности и ответственность исполнителя и заказчика (потребителя)

9.1. Исполнитель отвечает за сохранность вещей Заказчика (потребителя) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору Исполнитель несет перед Заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и договором.

9.3. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления услуг средства размещения, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.4. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также в случае утраты или повреждения по его вине имущества средства размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

9.5. В случае утраты или повреждения имущества средства размещения по вине потребителя, являющегося несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достиг-

	Акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»	стр. 15 из 18
	ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	

шими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители).

9.6. Исполнитель обязан обеспечить соблюдение требований Федерального закона "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции".

9.7. Потребитель обязан соблюдать запрет курения табака, потребления никотинсодержащей продукции или использования кальянов на отдельных территориях, в помещениях, в зданиях и на объектах, где курение табака, потребление никотинсодержащей продукции, использование кальянов запрещены в соответствии с Федеральным законом "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции".

9.8. Исполнитель обязан:

- обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и предъявлять по первому требованию Гостей: Правила предоставления гостиничных услуг и полную информацию об услугах, оказываемых гостиницей, форме и порядке их оплаты;
- обеспечить сохранность вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания и обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и посетителях гостиницы;
- своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде;
- производить смену постельного белья по мере необходимости, но не реже, чем через 3 дня, полотенце - каждый день.

9.3. Потребитель обязан:

- соблюдать установленный гостиницей порядок проживания и порядок оплат предоставленных услуг;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы, соблюдать чистоту и установленный порядок. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы, проживающие возмещают стоимость нанесенного ущерба по ценам прейскуранта на день обнаружения ущерба.
- не беспокоить других гостей, проживающих в гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в гостинице;

	Акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»	стр. 16 из 18
	ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	

- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не курить на территории гостиницы.
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер (ст.33 ФЗ № 52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999г.» (с изменениями и дополнениями);
- при уходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор, закрыть номер и сдать ключи дежурному администратору;
- при выезде произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги и сдать ключ дежурному администратору.

9.4. Проживающим в гостинице запрещается:

- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;
- выносить за пределы гостиницы ключ от номера;
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие;
- переставлять мебель в номере;
- пользоваться электронагревательными приборами с открытым электронагревательным элементом;
- держать в номере животных и птиц;
- строго запрещается курить в номере и постели, пользоваться источниками открытого огня
- использовать тройники и удлинители, мощные электроприборы, в том числе
- нагревательные, кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное
- оборудование номера или выданы для пользования персоналом гостиницы;
- оставлять без необходимости открытыми краны холодной и горячей воды. Запрещается оставлять открытыми краны (смесители) после ухода из номера;
- нарушать покой проживающих гостей после 23-00 часов;
- проводить в номер своих посетителей без регистрации у дежурного администратора;
- при работающем кондиционере открывать окна и наружные входные двери.

9.5. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

9.6. В случае нарушения условий, указанных в пункте 9.4, гостиница вправе прекратить

	Акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»	стр. 17 из 18
	ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	

оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

10. УСЛОВИЯ ВЫЕЗДА ГОСТЕЙ

10.1. Задержка Гостя в номере возможна не более чем на 30 минут.

10.2. Гостю необходимо сдать номер горничной и убедиться, что претензий по сдаче номера не имеется.

10.3. При выходе из номера Гость обязан закрыть водопроводные краны, выключить освещение, телевизор, закрыть дверь в номер и сдать ключ дежурному администратору.

10.4. По личному желанию Гостя он может оставить отзыв в книге отзывов и предложений или на сайте АО «МАВ».

10.5. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию и выселить Гостя, при этом сделав опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность

10.6. При выезде из гостиницы проживающий должен уведомить администрацию о своем выезде и сдать ключи от номера администратору.

10.7. При задолженности оплаты за предоставленные услуги, оказываемые гостиницей в течение 2-х суток, администрация гостиницы имеет право отказать в дальнейшем проживании и/или оказании услуг.

11. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

11.1. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора и выдается по первому требованию Гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии). Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.

11.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

11.3. После заселения в номер, в течение одного часа Гость вправе заявить администратору службы приёма и размещения об обнаруженных им повреждениях предметов оснащения и комплектации номера гостиницы. Гость несет ответственность и возмещает материальный ущерб, в случае, утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии

 Международный аэропорт Волгоград	Акционерное общество «Международный аэропорт Волгоград»	стр. 18 из 18
	ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ	

с законодательством РФ по ценам прейскуранта гостиницы на день причинения ущерба.

11.4. При причинении гостинице материального ущерба по вине или халатности постояльцев и (или) их гостей в обязательном порядке должен быть составлен акт установленного образца (Форма № 9-Г утв. Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 13.12.1993г. №121). Он составляется в двух экземплярах. Один передается в бухгалтерию, второй отдается на руки виновнику. В данном случае, кроме возмещения ущерба, постоялец должен добровольно возместить гостинице потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т.п. случаев (например, при заливе водой). При отказе возмещения ущерба и подписания Формы №9-Г, администрация гостиницы вправе вызвать полицию для написания соответствующего заявления и взыскать причиненный ущерб в судебном порядке.

11.5. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом дежурному администратору для составления соответствующего документа. В противном случае, Исполнитель не несет ответственности за не сохранность вещей и требования Гостя будут считаться необоснованными.

12. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

12.1. Размещение животных: **Размещение с животными запрещено**

12.2. Проживание несовершеннолетних: Осуществляется в соответствии с требованиями законодательства РФ (свидетельство о рождении, согласие законных представителей и т.д.).

12.3. Идентификация: С 1 апреля 2026 года допускается заселение с использованием мобильного приложения ФГИС «Единый портал госуслуг» (мессенджер МАХ) при наличии технической возможности.