



Общество с ограниченной ответственностью «Тирвас»
(ООО «Тирвас»)

ПРИКАЗ

21.10.2025

№ 160

г. Кировск

Об утверждении Правил проживания и предоставления гостиничных, санаторно-курортных и дополнительных услуг Обособленного подразделения Общества с ограниченной ответственностью «Тирвас» санаторно-оздоровительного комплекса «Тирвас»

С целью регулирования отношений в области предоставления гостиничных услуг, санаторно-курортных и иных услуг санаторно-оздоровительного комплекса «Тирвас» ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Правила проживания и предоставления гостиничных, санаторно-курортных и дополнительных услуг Обособленного подразделения общества с ограниченной ответственностью «Тирвас» санаторно-оздоровительного комплекса «Тирвас» (далее – Правила проживания) (приложение к настоящему приказу).
2. Начальнику службы приема и размещения санаторно-оздоровительного комплекса «Тирвас»:
 - 2.1. Обеспечить размещение Правил проживания в лобби комплекса,
 - 2.2. Обеспечить размещение Правил проживания на официальном сайте tirvas.ru.
 - 2.3. Обеспечить ознакомление подчиненных работников с настоящим приказом в системе электронного документооборота «Wss Docs» (далее – СЭД), при отсутствии учетной записи в СЭД ознакомить под подпись в листе ознакомления.
3. Срок исполнения – в течение 10 рабочих дней с даты издания настоящего приказа.
4. Приказ от 09.01.2023 №1/0013 «Об утверждении Правил проживания и предоставления гостиничных, санаторно-курортных и дополнительных услуг Обособленного подразделения Общества с ограниченной ответственностью «Тирвас» санаторно-оздоровительного комплекса «Тирвас»», считать утратившим силу.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на директора СОК «Тирвас».

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ
ПОДПИСЬЮ В СЭД «WSS DOCS»
Владелец: СИМАКОВ ГЕРМАН АЛЕКСАНДРОВИЧ
Сертификат:
02A6518400BFB20AAC45CD64D3E8B3EB8D
период действия с 14.04.2025 по 14.07.2026
Дата и время подписания: 21.10.2025 15:26

Генеральный директор

Г.А. Симаков



PHWMM06115002705EB7

СЭД: WSS DOCS, /TB.01-03/5/0160-2025 от 21.10.2025

Приложение

УТВЕРЖДЕН
приказом ООО «Тирвас»

Правила проживания и предоставления гостиничных, санаторно-курортных и дополнительных услуг Обособленного подразделения общества с ограниченной ответственностью «Тирвас» санаторно-оздоровительного комплекса «Тирвас»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания и предоставления гостиничных, санаторно-курортных и дополнительных услуг Обособленного подразделения Общества с ограниченной ответственностью «Тирвас» санаторно-оздоровительного комплекса «Тирвас» (далее – Правила проживания) разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, регулирующих отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных услуг (далее при совместном упоминании – услуги размещения), а также на основании Гражданского кодекса РФ и Закона «О защите прав потребителя».

1.2. Санаторно-оздоровительный комплекс «Тирвас» (далее - СОК «Тирвас») классифицирован и включен в Федеральный перечень туристских объектов 12.07.2022, регистрационный номер 121, дата 12.07.2022. Регистрационный номер свидетельства: АА-62/121-2022, дата выдачи 12.07.2022 г. Согласно свидетельства санаторно-оздоровительному комплексу «Тирвас» присвоено 3 звезды.

1.3. СОК «Тирвас» оказывает услуги размещения в соответствии с настоящими Правилами и Свидетельством о классификации.

1.4. Настоящие Правила размещены в лобби СОК «Тирвас».

1.5. Гостиница предназначена для временного проживания гостей в течение срока, согласно деталей бронирования, обозначенных в подтверждении бронирования.

1.6. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

1.7. Расчетный час - 12:00 часов по московскому времени.

1.8. Время выезда из Гостиницы - до 12:00 часов текущих суток по московскому времени.

1.9. Время заезда в Гостиницу - после 14:00 часов текущих суток по московскому времени.

1.10. Услуги Гостиницы соответствуют требованиям нормативных документов ГОСТ Р 54603-2011, п.6.1.1-6.1.9; Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (постановление Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020, что подтверждается Сертификатом соответствия от 29.06.2022 Рег. № 0141920 (срок действия с 29.06.2022 по 28.06.2025), выданным аккредитованной организацией УСЛУГ СОЮЗА «ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПЛАТА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ»/СЕВЕРНАЯ. СОК «Тирвас» оказывает гостиничные, санаторно-курортные и дополнительные услуги в соответствии с настоящими Правилами и Сертификатом соответствия Гостиницы.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1 Гостиница - имущественный комплекс, санаторно-оздоровительный комплекс «Тирвас», предназначенный для оказания гостиничных услуг, расположенный по адресу: Мурманская область г. Кировск, ул. Ботанический сад, д. 29, принадлежащий на праве собственности Обществу с ограниченной ответственностью «Тирвас»;

2.2 Гостиничные услуги - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых утверждается Генеральным директором ООО «Тирвас»;

2.3 Гость - лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные, санаторно-курортные, дополнительные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

2.4 Заказчик - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу Гостя;

2.5 Бронирование – закрепление за потребителем номера в СОК «Тирвас» на условиях, определенных заявкой заказчика или гостя и подтверждением этой заявки со стороны СОК «Тирвас».

2.6 Исполнитель - юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии с законодательством РФ – Общество с ограниченной ответственностью «Тирвас» (ОГРН 1125118000336/ИНН 5103300037);

2.7 Расчетный час - время, установленное настоящими Правилами (пункт 1.8 Правил) для заезда и выезда Гостя;

3. НОМЕРНОЙ ФОНД

3.1 Номерной фонд СОК «Тирвас» составляет 200 номеров, из них:

Номер категории «Стандарт с двумя кроватями» (вид во двор) – 51 номер

Площадь номера: от 16 кв.м. до 18 кв.м.

Расположение: первый – четвертый этажи первого корпуса (четная нумерация)

Номер однокомнатный: 1 спальня, 1 санузел

Основные спальные места в номере: 2 полутороспальные кровати

Максимальная вместимость: 2 взрослых + ребенок до 11 лет включительно (на ребенка предоставляется доп.место по запросу: детская кроватка или раскладная кровать)

Удобства в номере: холодильник, чайная станция, фен, кабельное телевидение, Wi-Fi.

Номер категории «Стандарт с двумя кроватями с видом на горы» – 38 номеров

Площадь номера: от 16 кв.м. до 18 кв.м.

Расположение: второй – четвертый этажи первого корпуса (нечетная нумерация)

Номер однокомнатный: 1 спальня, 1 санузел

Основные спальные места в номере: 2 полутороспальные кровати

Максимальная вместимость: 2 взрослых + ребенок до 11 лет включительно (на ребенка предоставляется доп.место по запросу: детская кроватка или раскладная кровать)

Удобства в номере: холодильник, чайная станция, фен, кабельное телевидение, Wi-Fi.

Номер категории «Стандарт двухкомнатный» – 3 номера

Площадь номера: 33 кв.м.

Расположение: второй и третий этажи первого корпуса

Номер двухкомнатный: 1 гостиная, 1 спальня, 1 санузел

Основные спальные места в номере: 4 полутороспальные кровати

Максимальная вместимость: 4 взрослых + ребенок до 4 лет включительно (на ребенка предоставляется доп.место по запросу: детская кроватка)

Удобства в номере: холодильник, чайная станция, фен, кабельное телевидение, Wi-Fi.

Номер категории «Стандарт улучшенный с 1 или 2 кроватями с видом на горы» – 3 номера

Площадь номера: 20 кв.м.

Расположение: второй этаж первого корпуса

Номер однокомнатный: 1 спальня, 1 санузел

Основные спальные места в номере: кровать-трансформер (1 двуспальная кровать или 2 полутороспальные кровати согласно запроса Гостя)

Максимальная вместимость: 2 взрослых + ребенок до 11 лет включительно (на ребенка предоставляется доп.место по запросу: детская кроватка или раскладная кровать)

Удобства в номере: холодильник, чайная станция, фен, кабельное телевидение, Wi-Fi.

Номер категории «Стандарт двухместный +» (вид во двор) – 14 номеров

Площадь номера: от 13 кв.м. до 14,5 кв.м.

Расположение: пятый и шестой этажи первого корпуса (четная нумерация)

Номер однокомнатный: 1 спальня, 1 санузел

Основные спальные места в номере: 2 полутороспальные кровати

Максимальная вместимость: 2 взрослых + ребенок до 4 лет включительно (на ребенка предоставляется доп.место по запросу: детская кроватка)

Удобства в номере: холодильник, чайная станция, фен, кабельное телевидение, Wi-Fi.

Номер категории «Стандарт двухместный + с видом на горы» – 28 номеров

Площадь номера: от 13 кв.м. до 14,5 кв.м.

Расположение: пятый и шестой этажи первого корпуса (нечетная нумерация)

Номер однокомнатный: 1 спальня, 1 санузел

Основные спальные места в номере: 2 полутороспальные кровати

Максимальная вместимость: 2 взрослых + ребенок до 4 лет включительно (на ребенка предоставляется доп.место по запросу: детская кроватка)

Удобства в номере: холодильник, чайная станция, фен, кабельное телевидение, Wi-Fi.

Номер категории «Стандарт четырехместный +» (вид во двор) – 4 номера

Площадь номера: от 13,5 кв.м. до 15,5 кв.м.

Расположение: пятый и шестой этажи первого корпуса (четная нумерация)

Номер однокомнатный: 1 спальня, 1 санузел

Основные спальные места в номере: 1 двуспальная кровать, 1 двухъярусная кровать

Максимальная вместимость: 4 взрослых

Удобства в номере: холодильник, чайная станция, фен, кабельное телевидение, Wi-Fi.

Номер категории «Стандарт четырехместный + с видом на горы» – 8 номеров

Площадь номера: от 13,5 кв.м. до 15,5 кв.м.

Расположение: пятый и шестой этажи первого корпуса (четная нумерация)

Номер однокомнатный: 1 спальня, 1 санузел

Основные спальные места в номере: 1 двуспальная кровать, 1 двухъярусная кровать

Максимальная вместимость: 4 взрослых

Удобства в номере: холодильник, чайная станция, фен, кабельное телевидение, Wi-Fi.

Номер категории «Стандарт двухкомнатный +» – 4 номера

Площадь номера: 27,5 кв.м.

Расположение: пятый и шестой этажи первого корпуса (четная нумерация)

Номер двухкомнатный: 2 спальня, 2 санузла

Основные спальные места в номере: 1 двуспальная кровать, 2 односпальные

Максимальная вместимость: 4 взрослых + ребенок до 4 лет включительно (на ребенка предоставляется доп.место по запросу: детская кроватка)

Удобства в номере: холодильник, чайная станция, фен, кабельное телевидение, Wi-Fi.

Номер категории «Комфорт одноместный» – 2 номера

Площадь номера: 22 кв.м.

Расположение: второй и третий этажи второго корпуса

Номер однокомнатный: 1 спальня, 1 санузел

Основные спальные места в номере: полутороспальная кровать

Максимальная вместимость: 1 взрослый + ребенок до 4 лет включительно (на ребенка предоставляется доп.место по запросу: детская кроватка)

Удобства в номере: сейф, мини-бар (за дополнительную плату), кофемашина (кофейные капсулы за дополнительную плату), чайная станция, фен, кабельное телевидение, Wi-Fi.

Номер категории «Комфорт двухместный» – 12 номеров

Площадь номера: 22 кв.м.

Расположение: первый – четвертый этажи второго корпуса

Номер однокомнатный: 1 спальня, 1 санузел

Основные спальные места в номере: двуспальная кровать

Максимальная вместимость: 2 взрослых + ребенок до 4 лет включительно (на ребенка предоставляется доп.место по запросу: детская кроватка)

Удобства в номере: сейф, мини-бар (за дополнительную плату), кофемашина (кофейные капсулы за дополнительную плату), чайная станция, фен, кабельное телевидение, Wi-Fi.

Номер категории «Комфорт двухместный с креслом» – 20 номеров

Площадь номера: 28 кв.м.

Расположение: второй – четвертый этажи второго корпуса

Номер однокомнатный: 1 спальня, 1 санузел

Основные спальные места в номере: двуспальная кровать, раскладное кресло-кровать

Максимальная вместимость: 3 взрослых + ребенок до 4 лет включительно (на ребенка предоставляется доп.место по запросу: детская кроватка)

Удобства в номере: сейф, мини-бар (за дополнительную плату), кофемашина (кофейные капсулы за дополнительную плату), чайная станция, фен, кабельное телевидение, Wi-Fi.

Номер категории «Семейный» – 8 номеров

Площадь номера: 19 кв.м.

Расположение: первый этаж второго корпуса
 Номер однокомнатный двухзонный: 1 спальня, 1 санузел
 Основные спальные места в номере: двуспальная кровать, полутороспальная кровать
 Максимальная вместимость: 3 взрослых + ребенок до 4 лет включительно (на ребенка предоставляется доп.место по запросу: детская кроватка)
 Удобства в номере: сейф, мини-бар (за дополнительную плату), кофемашина (кофейные капсулы за дополнительную плату), чайная станция, фен, кабельное телевидение, Wi-Fi.

Номер категории «Комфорт двухкомнатный» – 4 номера

Площадь номера: 36 кв.м.
 Расположение: первый – четвертый этажи второго корпуса
 Номер двухкомнатный: 1 гостиная, 1 спальня, 1 санузел
 Основные спальные места в номере: двуспальная кровать, раскладной диван
 Максимальная вместимость: 4 взрослых + ребенок до 4 лет включительно (на ребенка предоставляется доп.место по запросу: детская кроватка)
 Удобства в номере: сейф, мини-бар (за дополнительную плату), кофемашина (кофейные капсулы за дополнительную плату), чайная станция, фен, кабельное телевидение, Wi-Fi.

Номер категории «Люкс» – 1 номер

Площадь номера: 65 кв.м.
 Расположение: четвертый этаж второго корпуса
 Номер двухкомнатный: 1 гостиная, 1 спальня, 2 санузла
 Основные спальные места в номере: двуспальная кровать, раскладной диван
 Максимальная вместимость: 4 взрослых + ребенок до 4 лет включительно (на ребенка предоставляется доп.место по запросу: детская кроватка)
 Удобства в номере: сейф, кондиционер, мини-бар (за дополнительную плату), кофемашина, чайная станция, фен, кабельное телевидение, Wi-Fi.

4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ

4.1. Утвержденные прейскуранты цен содержат информацию о ценах и тарифах на услуги СОК «Тирвас». СОК «Тирвас» имеет право применять цены и тарифы, согласно утверждённой тарифной политике комплекса, а также применять систему скидок на все оказываемые комплексом услуги.

4.2. Услуги, включенные в стоимость проживания, и дополнительные услуги устанавливаются СОК «Тирвас» самостоятельно.

4.3. Проживающим гостям доступен следующий перечень услуг (включенные или не включенные в стоимость номера в зависимости от категории номера и/или тарифа, выбранного Гостем/Заказчиком):

- завтрак, обед, ужин по системе «Шведский стол»;
- вызов такси (платно);
- Wi-Fi Интернет;
- кабельное телевидение;
- косметический набор;
- набор для чистки обуви;
- швейный набор;
- халат;
- тапочки;

-
- уборка номера – ежедневно;
- смена белья – один раз в три дня для гостиничных тарифов, один раз в заезд для льготных путевок;
- услуги прачечной и глаженья (платно);
- консультации врачей-специалистов;
- медицинские процедуры;
- услуги бассейна с комплексом саун;
- СПА-услуги;
- пользование настольными играми;
- пользование бильярдом (платно);
- пользование Ski room;
- пользование камерой хранения;
- пользование тренажерным залом и залом групповых программ;
- пользование Lounge зоной;
- аренда велосипедов (летом, только для гостей моложе 70 лет);
- пользование детской игровой комнатой;
- пользование парковкой.

4.4. По просьбе Гостя СОК «Тирвас» без дополнительной оплаты оказываются следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой (находится в процедурном кабинете);
- доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю;
- побудка к определенному времени.

4.5. Содержимое мини-бара не входит в стоимость номера, его можно приобрести за дополнительную плату согласно утвержденного прейскуранта.

4.6. Гостиница не вправе без согласия Гостя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера.

4.7. Дополнительные услуги оказываются по запросу Гостя Гостиницей по прейскуранту, утвержденному генеральным директором.

5. ФОРМА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ГОСТИНИЦЕЙ

5.1. Гостиницей установлена посуточная оплата проживания в номере в соответствии с установленным Гостиницей расчетным часом.

5.2. С согласия Гостя (Заказчика) оплата номера производится при заключении Договора в полном объеме (авансовый платеж в размере стоимости номера за весь период проживания в Гостинице согласно Бронированию). Согласием Гостя (Заказчика) признается подписание Гостем (Заказчиком) Договора (Регистрационной карты гостя).

5.3. Гость (Заказчик) обязан оплатить Гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме.

5.4. В случае позднего заезда Гостя в Гостиницу (после 14:00) и выезда до расчетного часа (до 12:00) следующего дня плата взимается за сутки, независимо от времени фактического нахождения Гостя в Гостинице.

5.5. В случае раннего выезда Гостя из Гостиницы до расчетного часа - 12:00 (проживание не более 24 часов) плата взимается за сутки, независимо от времени фактического нахождения Гостя в Гостинице.

5.6. При наличии предварительного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Гостю номер после 14:00 часов и до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда (до 12 часов дня, следующего за днем заезда).

При заселении Гостя, имеющего бронирование на текущую дату, с 8:00 до установленного времени заезда в Гостиницу (14:00) взимается почасовая оплата за номер в соответствии с установленным прейскурантом. При почасовой оплате за номер стоимость завтрака не включена в стоимость номера. При заселении ранее, чем в 8:00, с Гостя взимается стоимость суток, согласно установленного прейскуранта.

При заселении Гостя, не имеющего бронирования на текущую дату, с заездом с 0 часов 00 минут текущих суток и выездом до расчетного часа текущих суток (12:00) взимается оплата за номер в размере полных суток проживания в Гостинице.

5.7. При необходимости продления срока проживания Гость обязан заявить об этом Гостинице в срок до 12:00 текущих суток, и Гостиница, при наличии свободных номеров данной категории, продлевает срок проживания:

- при продлении срока проживания в Гостинице до 18:00 текущих суток взимается почасовая оплата за номер в соответствии с установленным прейскурантом;
- при продлении срока проживания в Гостинице после 18:00 взимается полная оплата за номер в соответствии с установленным прейскурантом.

5.8. Неуведомление Гостем администратора Гостиницы о намерении продления (п. 5.7 настоящих правил) срока проживания дает Гостинице право требовать от Гостя незамедлительного освобождения номера, занимаемого Гостем. В случае, если Гость не выходит на связь и не освобождает номер в Расчетный час, администратор Гостиницы начисляет услугу позднего выезда согласно фактическому времени выселения (до 18:00 – почасовая оплата, после 18:00 – оплата за полные сутки).

5.9. Услуги Гостиницы должны быть оплачены Гостем или Заказчиком следующими способами:

- банковской картой при осуществлении бронирования через официальный сайт (tirvas.ru/bigwood.ru) (исполнителем принимаются к оплате карты платежных систем Visa, MasterCard, МИР)
- оплата по ссылке при бронировании по телефону или по электронной почте
- наличными денежными средствами в кассу Гостиницы при осуществлении бронирования «от стойки»
- банковской картой при осуществлении бронирования «от стойки» (исполнителем принимаются к оплате карты платежных систем Visa, MasterCard, МИР)
- по безналичному расчету денежными средствами на расчетный счет Гостиницы.

5.10. В случае отказа Гостем от оплаченных услуг Гостиницы (досрочного выезда), Гость имеет право на частичный возврат денежных средств за минусом фактически оказанных услуг Гостиницей на момент написания заявления на возврат денежных средств, с указанием в заявлении даты и времени составления. Для оформления возврата денежных средств Гостем должны быть предоставлены следующие документы:

5.10.1. При оплате за наличный расчет, по терминалу или по ссылке (возврат возможен только на карту, с которой проводилась оплата):

- копия паспорта
- оригинал чека
- выписка из банка или четко прописанные банковские реквизиты (расчетный счет, БИК)
- заявление на имя генерального директора с указанием места бронирования, периода бронирования и периода за который необходимо вернуть денежные средства, причины отмены бронирования, формы оплаты (наличный расчет, оплата по терминалу, через официальный сайт (tirvas.ru, bigwood.ru)).

5.10.2. При оплате через официальный сайт (tirvas.ru, bigwood.ru):

- рассчитанные детали бронирования

- заявка на возврат денежных средств
- 5.10.3. При оплате на расчетный счет Гостиницы:
- заявление на возврат на фирменном бланке
 - подписанный акт сверки

5.11. Сроки возврата денежных средств Гостю/Заказчику на банковскую карту/расчетный счет составляют до 30-ти рабочих дней после подачи заявления Исполнителю.

6. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ В ГОСТИНИЦЕ

6.1. Гостиница осуществляет бронирование гостиничных услуг на основании заявки Гостя/Заказчика, направленной гостем в адрес Гостиницы (далее - заявка) по телефону (+78153133807), через Интернет по электронной почте (tirvas-sok@phosagro.ru), с корпоративного сайта Гостиницы (tirvas.ru, bigwood.ru).

6.2. Заявка на бронирование может быть составлена в произвольной форме, но обязана содержать информацию, позволяющую оформить корректное бронирование (изменение к бронированию) гостиничных услуг, а также установить, что заявка исходит от конкретного Гостя или Заказчика.

- вид заявки (бронирование, изменение, аннулирование);
- полное наименование Заказчика/ФИО Гостя;
- номер телефона Заказчика/Гостя;
- дата приезда, дата отъезда;
- тип (категорию) и количество номеров;
- вид размещения (двухместное/одноместное/доп. место);
- тариф;
- условия и форму оплаты;
- фамилию и имя работника, оформившего заявку (в случае направления заявки Заказчиком).

6.3. Гостиница вправе отказать Заказчику/Гостю в бронировании гостиничных номеров, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

6.4. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем (Заказчиком) подтверждения бронирования по установленной Гостиницей форме (Приложение №1).

6.5. Гостиница вправе применять в Гостинице следующие виды бронирования:

6.5.1. **Гарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором Гость/Заказчик заранее оплачивает гостиничные услуги в соответствии с установленным прейскурантом, при котором гостиница ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

6.5.2. **Негарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором оплата за оказываемые по заявке Гостя гостиничные услуги взимается при заселении гостя в Гостиницу (либо позднее). При негарантированном бронировании Гостиница ожидает Гостя до 18:00 часов дня заезда, после чего Гостиница вправе аннулировать бронирование.

6.6. Гость/заказчик вправе отменить/аннулировать заявку, порядок и форма отказа от бронирования устанавливаются СОК «Тирвас» в соответствии с действующей политикой ценообразования и условиями тарифа. По запросу Гостю направляется подтверждение отмены бронирования (Приложение № 2).

6.7. При бронировании Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, относящегося к данной категории, остается за Администрацией Гостиницы.

7. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

7.1. При заезде в Гостиницу Гость обязан подписать Регистрационную карту по установленной Гостиницей форме (Приложение №3) – документ, регламентирующий основные условия оказания Гостю гостиничных услуг в соответствии с направленной заявкой.

7.2. Подписание Гостем Регистрационной карты является фактом заключения между Гостем и Гостиницей Договора на оказание гостиничных услуг, который считается заключенным с момента подписания его гостем. При подписании Регистрационной карты Гость обязан ознакомиться с настоящими Правилами, о чем в Регистрационной карте ставится соответствующая подпись Гостя.

7.3. Заселение в Гостиницу осуществляется при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, а именно:

- 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;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- 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.

7.4. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 N 713 (ред. от 14.09.2022) "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"

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

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

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 N 9 (ред. от 26.05.2021) "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

7.5. Размещение детей:

7.5.1. За проживание в Гостинице детей до 4 лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу предоставляется детская кровать).

7.5.2. За проживание в Гостинице детей от 5 до 11 лет включительно взимается плата согласно действующему в Гостинице Прейскуранту (при этом в номера категории «Стандарт с двумя кроватями», «Стандарт с двумя кроватями с видом на горы», «Стандарт улучшенный с 1 или 2 кроватями с видом на горы» по запросу предоставляется дополнительное место – раскладная кровать).

7.6. Размещение с животными в номерах Гостиницы категорически запрещено, за исключением собак-поводырей, с предоставлением документа об инвалидности и паспорта собаки поводыря.

8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

8.1. Гость (далее – Заказчик) вправе пользоваться всеми медицинскими услугами, которые предоставляет санаторно-оздоровительный комплекс «Тирвас» (далее – Исполнитель) согласно прейскуранту на возмездной основе за счет личных средств, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

8.2. При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Минздравом РФ.

8.3. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Минздравом РФ, либо по просьбе Заказчика в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, а именно: инструментальных и лабораторных исследований, лечебно-диагностических процедур и манипуляций.

8.4. Платные медицинские услуги предоставляются Заказчику на основании Договора на оказание медицинских услуг, заключенного в письменной форме.

8.5. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом Заказчика. Без согласия Заказчика исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

8.6. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг **по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни** Заказчика при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания

платы в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

8.7. Предоставление медицинских услуг при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, которые **не несут угрозы жизни**, осуществляется на платной основе за счет личных средств, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

8.8. В случае возникновения необходимости парентерального введения лекарственных препаратов (внутривенно капельно/струйно, внутримышечно, подкожно, внутривенно) Заказчик самостоятельно приобретает необходимые лекарственные препараты **только по назначению лечащего врача медицинского комплекса ООО «Тирвас»** и передает их в процедурный кабинет Санаторно-оздоровительного комплекса «Тирвас» на хранение согласно требованиям, указанным на упаковке. Лекарственные препараты в момент передачи в процедурный кабинет тщательно осматриваются медицинской сестрой процедурного кабинета. В случае выявления нарушений маркировки, повреждения ампул, несоответствия содержимого ампул информации на упаковке лекарственные препараты медицинской сестрой не принимаются, их использование в процедурном кабинете **ЗАПРЕЩЕНО**.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ И ГОСТИНИЦЫ

9.1. Гость вправе:

- Пользоваться всеми услугами, включенными в тариф и дополнительными услугами, оказываемыми Гостиницей (некоторые дополнительные услуги предоставляются по предварительному запросу);
- Получать полную и достоверную информацию об оказываемых Гостиницей услугах и об их стоимости, производить предварительный заказ услуг;
- Обращаться к сотрудникам службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, размещенной на стойке ресепшн.

9.2. Гость обязуется:

- Соблюдать настоящие Правила;
- Уважать права других Гостей, проживающих в Гостинице;
- Нести ответственность: за гостей, приглашенных в номер; за нарушение покоя других граждан (после установленного времени); за порчу имущества комплекса (согласно действующему прейскуранту).
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Гостиницы;
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы и регламент их работы;
- Своевременно и в полном объеме оплачивать счета за оказанные Гостиницей услуги или услуги третьих лиц (в случае, если расчет за услуги третьих лиц, осуществляется через Гостиницу);
- Беречь имущество Гостиницы. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы по вине Гостя Гость возмещает Гостинице ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно установленному Гостиницей Прейскуранту либо на основании Акта о возмещении ущерба, составленного Гостиницей;
- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере;

- При покидании номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;
- Сдать администратору Гостиницы ключи от номера и карты на питание при выезде;
- Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

9.3. Гостиница обязана:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям заказанные ими услуги;
- ИнформироватьGuestов о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостиницы, а также о форме и порядке их оплаты;
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях, полученной в процессе оказания Гостиницей услуг;
- Своевременно реагировать на просьбыGuestов, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостиницы в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки администратор предлагает Гостю другой номер при наличии возможности);
- Нести ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению. Отвечает за сохранность вещей Гостя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей (ст. 925 ГК РФ);
- Информировать Гостя, что в целях его безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостиницы (за исключением номеров, туалетных комнат).

9.4. Гостиница не несет ответственности:

- за утерю багажа и личных вещей гостей;
- за любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных и других страховых случаев;
- за случаи краж личного имущества в месте пребывания гостя;
- за противоправные действия других отдыхающих и третьих лиц за несчастные случаи и травмы, произошедшие по вине отдыхающего во время его пребывания в санаторно-гостиничном комплексе, с самим отдыхающим или с сопровождающими лицами;
- за травмы, полученные отдыхающими во время пребывания в санаторно-оздоровительном комплексе или во время пользования инвентарем санаторно-оздоровительного комплекса.

Комплекс не несет ответственности за работу государственных и сервисных служб (аварийное отключение электрической энергии, водоснабжения, кабельное ТВ).

9.5. В комплексе запрещено:

- выносить имущество из номеров (в т.ч. полотенца, посуду);
- проносить и хранить легковоспламеняющиеся, взрывоопасные и отравляющие предметы и вещества, в том числе газовые горелки и электронагревательные приборы;
- использовать пиротехнику;
- разводить костры на территории СОК «Тирвас»;
- включать громкую музыку после 22:00;
- оставлять детей без присмотра;
- парковать автомобили в неустановленных местах;
- осуществлять фото/видеосъемку персонала комплекса без разрешения руководства СОК «Тирвас»;

- переставлять и передвигать мебель/предметы интерьера в номерах и в общественных зонах;

- курить в номерах и на балконах, а также в иных помещениях комплекса в связи с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» на всей территории Гостиницы (включая гостиничные номера, ресторан, бары, туалеты и другие общественные гостевые зоны). Курение табака на территории Гостиницы является грубым нарушением Гостем настоящих Правил, и Гостиница вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора, при этом Гость возмещает Гостинице фактически понесенные расходы;

- нарушать покой других гостей комплекса;

- приносить и хранить оружие и иные опасные предметы, гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию сотрудников комплекса предоставить разрешающие документы для ознакомления;

- потреблять принесенные с собой алкогольные напитки, а также продукты питания в зоне лобби, а также общественных помещениях комплекса;

- умышленно загрязнять территорию комплекса;

- выбрасывать из окон и балконов различные предметы;

- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;

- пребывание в номере после 23:00 незарегистрированных гостей;

- пребывание в номере незарегистрированных гостей в любое время суток при размещении в номере с подселением;

- пребывание на территории комплекса с животными, за исключением собак-поводырей, с предоставлением документа об инвалидности и паспорта собаки поводыря.

СОК «Тирвас» оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или под действием психотропных препаратов.

9.6. Гостиница вправе:

- Работники Гостиницы вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил.

- По истечении срока проживания Гостя в Гостинице и неоплаты продления проживания Исполнитель вправе потребовать от Гостя освободить гостиничный номер, а в случае отсутствия Гостя в номере самостоятельно освободить номер от вещей Гостя. В указанном случае Гостиница проводит опись вещей Гостей и передает на хранение в службу приема и размещения

- Проводить анкетирование среди Гостей о качестве предоставляемых услуг.

- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил Гостиница имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора и потребовать от Гостя возмещения фактически понесенных Гостиницей расходов.

- В случае совершения Гостем противоправных действий (в том числе нарушение правил общественного порядка, создание угрозы для жизни и здоровья иных Гостей либо персонала Гостиницы) Гостиница незамедлительно вызывает сотрудников полиции и иных необходимых служб.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТИНИЦЫ И ГОСТЯ

10.1. За неисполнение, либо ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг Гостиница несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации. Вред, причиненный жизни или здоровью Гостя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих условиям Договора, подлежит возмещению Гостиницей в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.2. Гость несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами. Возмещение ущерба производится согласно утвержденному прейскуранту на порчу товарно-материальных ценностей.

Приложение № 1
к Правилам проживания и предоставления
гостиничных, санаторно-курортных и
дополнительных услуг Обособленного
подразделения Общества с ограниченной
ответственностью «Тирвас» санаторно-
оздоровительного комплекса «Тирвас»

Санаторно-оздоровительный комплекс

ООО «Тирвас», ИНН 5103300037 МУРМАНСКАЯ ОБЛ.,
г КИРОВСК, ул. Ботанический Сад, здание 29
тел.: (81531) 33-807; Tirvas-sok@phosagro.ru



ТИРВАС

Подтверждение брони № 1178867

Тип оплаты:

Ф.И.О.	Дата		Кол-во суток
	Заезд	Выезд	
Тип номера	КОМФОРТ ДВУХМЕСТНЫЙ С КРЕСЛОМ (второй корпус)		
Тариф	БАЗОВЫЙ ТАРИФ		
Номер			
Куницына Юлия Вадимовна	16.10.2025 14:00:00	19.10.2025 12:00:00	3

Итого человек в брони: 1 взр.

Мы рады подтвердить Ваше бронирование в Санаторно-оздоровительном комплексе "Тирвас"!
Если у Вас есть специальные пожелания, пожалуйста, обращайтесь по телефону +7 (921) 035 81 83.

Политика отмены

Бронирование можно отменить без штрафа в полном объеме за 10 дней до заезда. При аннулировании бронирования менее чем за 10 дней до заезда взимается штраф за незаезд из расчета в сумме стоимости за первые сутки проживания.

В периоды высокой загрузки с 28.12.2025 по 08.05.2026 бесплатная отмена бронирования возможна не позднее 20 суток до заезда.

Условия оплаты

К оплате принимаются наличные и/или банковские карты. В соответствии с законодательством РФ в Отеле все начисления производятся только в российских рублях.

Дополнительная информация

- Завтрак по системе «Шведский стол» с 7:00 до 10:00 входит в стоимость проживания
- Обед и ужин по системе «Шведский стол» можно оплатить дополнительно
- Бассейн не включен в стоимость номера и оплачивается отдельно.
- СПА-услуги не включены в стоимость номера и оплачиваются отдельно, запись по телефону 8 (815-31) 33-801
- Для всех гостей доступны бесплатно: парковка, Wi-Fi, детская игровая комната, тренажерный зал, прокат велосипедов (летом), аренда настольных игр.
- Стандартное время заезда 14:00, время выезда 12:00.
- Заселение производится только при предъявлении документов на всех гостей: российских паспортов (для граждан РФ) на взрослых и свидетельство о рождении на детей.
- Все цены указаны с учетом НДС.
- Заселение с животными запрещено.

Спасибо за выбор Санаторно-оздоровительного комплекса "Тирвас"!

С уважением, служба бронирования,

Куницына Ю. .

Приложение № 2
к Правилам проживания и предоставления
гостиничных, санаторно-курортных и
дополнительных услуг Обособленного
подразделения Общества с ограниченной
ответственностью «Тирвас» санаторно-
оздоровительного комплекса «Тирвас»

Санаторно-оздоровительный комплекс "Тирвас"

ООО «Тирвас», ИНН 5103300037
Мурманская обл., г. Кировск,
ул. Ботанический Сад, здание 29
тел.: 8 (81531) 33-807; Tirvas-sok@phosagro.ru



ТИРВАС

Отмена брони № 1179027

Дата и время отмены: 20 октября 2025 13:37

Тип оплаты:

Причина отмены:

Ф.И.О.	Дата		Кол-во суток	НДС	Стоимость RUB
	Заезд	Выезд			
Тип номера	КОМФОРТ ДВУХМЕСТНЫЙ С КРЕСЛОМ (второй корпус)				
Номер					
Куницына Юлия Вадимовна	20.10.2025 14:00:00	23.10.2025 12:00:00	3	0,00	26 300,00
Итого к оплате:					26 300,00

Итого человек в брони: 1 взр.

В связи с тем, что Вами не была произведена предоплата проживания, Ваше бронирование аннулировано.
Повторно забронировать номер Вы можете на нашем официальном сайте tirvas.ru или позвоните по номеру 8 (81531) 33-807.

С уважением, служба бронирования,

Куницына Ю. .

Приложение № 2
к Правилам проживания и предоставления
гостиничных, санаторно-курортных и
дополнительных услуг Обособленного
подразделения Общества с ограниченной
ответственностью «Тирвас» санаторно-
оздоровительного комплекса «Тирвас»

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТА REGISTRATION CARD

Personal Details / Личные данные					
Surname / Фамилия		First Name / Имя		Date of Birth / Дата рождения	
Куницына		Юлия			
Phone number / Номер телефона			Car details / Марка и номер автомобиля		
Address Details / Домашний адрес					
Passport Details / Паспортные данные					
Passport № / Паспорт №		Date of Issue / Дата выдачи		Issued By / Выдан	
Reservation Details / Данные брони					
Company Name / Компания				Reservation № / Номер брони	
				1179027	
Room Details / Детали проживания					
Room Номер	Room Rate Стоимость	Number of Guests Число гостей	Check Out Time Время отъезда	Arrival Date Дата приезда	Departure Date Дата отъезда
	26300,00	1 взр.	12:00	20.10.25	23.10.25

Данным я соглашаюсь с использованием моих персональных данных в целях исполнения ФЗ №109 от 18.07.2006, ФЗ №152-ФЗ от 27.07.2006, ПП РФ №9 от 15.01.2007, ПП РФ №899 от 01.12.2008, ПП РФ №717 от 17.07.1995, ПП РФ №687 от 15.09.2008, Приказа ФМС №208 от 20.09.2007.

Предполагаемый пользователь: ФМС РФ. Срок хранения регистрационной карты: один год.

Своей подписью я разрешаю уполномоченным сотрудникам СОК «Тирвас» произвести оплату с моей кредитной карты за оказанные услуги, которые не были оплачены при выезде.

Подтверждаю, что ознакомлен(а) с правилами проживания в СОК «Тирвас» и с правилами пожарной безопасности.

Подтверждаю, что являюсь основным плательщиком за пакет проживания и обязуюсь ознакомить с правилами проживания в СОК «Тирвас» всех совместно проживающих в номере.

Мы рекомендуем Вам хранить деньги и ценные вещи в сейфе, который находится в Вашем номере или Службе приема и размещения санатория. Отель не несет ответственности за вещи, не сланные в сейф Службы приема и размещения.

В целях Вашей безопасности в общественных зонах гостиницы ведется видеонаблюдение.

На территории запрещается курение табака, потребление никотинсодержащей продукции или использование кальянов (согласно ФЗ от 23.03.2013 в ред. от 31.07.2020). В случае нарушения запрета администрация комплекса взымает штраф в размере 5000 руб. за дополнительную уборку номера.

Режим работы тренажерного зала – круглосуточно, без перерыва. Режим работы инструктора - с 11:00 до 20:00.

Вывоз еды и напитков с территории столовой (шведской линии) запрещен.

Распитие спиртных напитков в общественных зонах СОК «Тирвас», за исключением ресторана а-ля карт, запрещено согласно ч.1 ст. 20.20 КоАП РФ. В случае нарушения запрета администрация СОК «Тирвас» имеет право отказать в обслуживании.

Подтверждаю, что ознакомлен(а) и согласен(а) с вышеизложенными правилами пребывания на территории СОК «Тирвас».

Herewith I permit that my personal information may be further processed due to the Russian legislation requirements of the Federal Law №109-FS from 18.07.2006, №152-FS from 27.07.2006, PP RF №9 from 15.01.2007, PP RF №899 from 01.12.2008, PP RF №717 from 17.07.1995, PP RF №687 from 15.09.2008, RF FMIS Order №208 from 20.09.2007.

The requestor is the Federal Migration Service of Russia. Registration cards are stored for one year.

With my signature I authorize the Tirvas to charge my credit card for services used but not settled upon my departure from the hotel.

I confirm that I have read the accommodation rules and the rules of fire safety in the Tirvas.

We kindly ask you to deposit your valuables in the safe provided in your guest room or at the reception. Hotel will not be liable for valuables not deposited into the safe.

In order to ensure your safety video monitoring of the hotel common areas is being conducted.

Smoking is prohibited on the area except the specified areas due to the Federal Law from 23.03.2013 edited 31.07.2020. In case of violation the hotel management is allowed to take fee in the amount of 5000 rubles for extra cleaning.

The gym is opened 24/7, the gym instructor is available from 11 a.m. till 8 a.m.

Taking food and beverages away from the self-service buffet is prohibited. Drinking alcohol on the premises of the Tirvas health resort is prohibited by the Administrative Code of Russian Federation. In case of violation the hotel management is allowed to deny the services.

Thus I confirm that I am aware of terms and conditions named in this document.

Дата _____



Подпись _____