



Акционерное общество «Сочи-Парк»
(АО «Сочи-Парк»)
354340, Краснодарский край,
ф.т. Сириус, пгт. Сириус,
ул. Чемпионов, дом № 3, офис 230
ОГРН 1062310038944
ИНН 2310119472
КПП 237801001

Приложение
к приказу АО «Сочи-Парк»
№133 от «26» февраля 2026г.

Приложение
к приказу АО «Сочи-Парк»
№2 от «09» января 2025г.

ПРАВИЛА
ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ
В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ «БОГАТЫРЬ»
(далее по тексту — Правила)

1. Общие положения

- 1.1. АО «Сочи-Парк» настоящими Правилами регламентирует порядок предоставления гостиничных услуг в гостиничном комплексе «Богатырь» (далее - Отель).
- 1.2. Отель оказывает услуги по адресу: 354340, Краснодарский край, Федеральная территория «Сириус», ПГТ Сириус, проспект Олимпийский, д. 21.
- 1.3. Уникальный номер реестровой записи о средстве размещения в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии: C232024020725 от 01.01.2025.
- 1.4. Ссылка на запись о гостинице в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии: <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/e6cbe4a7-c606-11ef-92da-b924315a367b/about-resort>.
- 1.5. Настоящие Правила разработаны на основании:
Конституции Российской Федерации;
Гражданского кодекса Российской Федерации;
Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»;
Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) "О защите прав потребителей";
Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. № 1912;
- иных положений, действующего российского законодательства.
- 1.6. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее - гости), т.е. физическими лицами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги Отеля исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем - Отелем, который оказывает гостиничные услуги потребителям.
- 1.7. Фирменное наименование, место нахождения и режим работы Отеля размещается на

информационной вывеске у главного входа в Отель.

1.8. Режим работы Отеля – круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, круглый год, за исключением периода на проведение ремонтных работ, которые регламентируются отдельным приказом с указанием сроков закрытия/открытия, а также на основании решений, принятых органами государственной власти и местного самоуправления о приостановлении деятельности.

1.9. В Отеле не установлен предельный срок проживания.

1.10. Находящиеся на территории России иностранные граждане в целом обладают всеми правами и несут ответственность за совершенные ими действия наравне с российскими гражданами. Исключение составляют дипломатические и консульские работники, а также иные категории лиц, на которых по каким-либо причинам, согласно действующему российскому законодательству, распространяется правовой иммунитет.

1.11. Полную информацию об Отеле: наименование, свидетельство о государственной регистрации, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, свидетельство о присвоении категории 4 звезды, стоимость услуг, уникальном номере реестровой записи о средстве размещения, присвоенном гостинице в реестре классифицированных средств размещения, ссылке в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о гостинице, перечень услуг, категория номеров с их описанием, цене размещения, площади номера, перечень и стоимость дополнительных услуг, сведения о порядке и форме оплаты, настоящие Правила, сведения о точках общественного питания, Оздоровительном центре и иную информацию согласно требованиям действующего законодательства РФ, - Гость может получить на стойке приема и размещения гостей, а также на официальном сайте Отеля: www.bogatyr-castle.ru.

2. Информация об услугах, порядок оформления проживания в Отеле и оплаты услуг

2.1. Общее количество проживающихGuestов в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

2.2. Отель осуществляет регистрацию граждан РФ и иностранных граждан по месту пребывания.

2.3. Регистрация потребителей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

2.4. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ». Администрация Отеля не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Законом от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ.

2.5. Граждане РФ предъявляют отелю следующие документы, удостоверяющие личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;

- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- документ, удостоверяющий личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;
- российское национальное водительское удостоверение с 01.04.2026.

Заселение Гостя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства;
- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

ОТЕЛЬ в праве отказать Гостю в размещении в случае непредставления вышеперечисленных документов.

При оформлении заселения Гостя, являющегося иностранным гражданином, либо лицом без гражданства, ОТЕЛЕМ проверяется наличие информации о нем в Реестре контролируемых лиц (<https://мвд.рф/rkl>). Информация о наличии сведений об иностранном гражданине или лице без гражданства в Реестре контролируемых лиц является основанием для отказа такому лицу в оказании услуг проживания.

2.6. Заселение в ОТЕЛЬ 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 условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения.

2.7. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них)).

2.8. Заселение в гостиницу иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 2.5 настоящих Правил документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

2.9. При регистрации Гостя, ОТЕЛЬ оформляет в Отделе приема и размещения Гостей регистрационную карту.

2.10. Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», Гость подписывает согласие на обработку персональных данных.

2.11. ОТЕЛЬ заключает с юридическими и физическими лицами договоры на оказание гостиничных услуг. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения ОТЕЛЕМ заявки путем направления соответствующего уведомления о подтверждении бронирования, а также в случае совершения Гостем действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Гостем соответствующей суммы ОТЕЛЮ).

2.12. Гость вправе забронировать номер заранее. Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки с помощью телефонной, электронной связи, через официальный сайт

отеля <https://bogatyr-castle.ru/>, а также путем непосредственного обращения в Отдел приема и размещения Отеля.

2.13. При наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), Отель направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, уникальном номере реестровой записи о средстве размещения, присвоенном гостинице в реестре классифицированных средств размещения со ссылкой в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о гостинице, а также сведения о заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в Отеле, об условиях бронирования, сроках отмены бронирования, условиях и сроках возврата внесенной платы за услуги проживания, а также иные сведения, определяемые Отелем.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

Отель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.14. Отель применяет бронирование, предусматривающее ожидание гостя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда гостя Отель вправе отказать от исполнения договора. Если гость уведомляет об отказе от договора до дня заезда, Отель возвращает гостю плату за услуги в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора гостем, опоздания или незаезда, с него взимается плата за гостиничные услуги, но не более чем за сутки.

2.15. Гость может производить оплату гостиничных услуг одним из следующих способов:

- наличными денежными средствами;
- банковскими картами MasterCard, Maestro, Visa, Visa Electron, МИР.

Оплата предоставленных услуг осуществляется согласно прейскуранту, действующему на момент бронирования услуги. Гость обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки и порядке, указанные в договоре.

2.16. По факту оплаты проживания и дополнительных услуг Гостю предоставляется кассовый чек.

2.17. Расчетным часом начала обслуживания (часом заезда) является 15:00 часов дня по местному времени. Расчетное время освобождения номера (время выезда) – 12:00 часов дня по местному времени.

2.18. Оплата услуг Отеля рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом).

2.19. При бронировании номера на сутки, но проживании Гостя в Отеле менее суток, оплата производится согласно стоимости номера за сутки. В Отеле не предусмотрена почасовая оплата.

2.20. В случае несвоевременной аннуляции брони Отель оставляет за собой право взыскания с Гостя штрафных санкций в соответствии с условиями аннуляции, указанными в договоре.

2.21. **Ранний заезд и поздний выезд**

2.21.1. Ранним заездом Гостя считается заезд в номер Отеля ранее расчётного часа (15:00 текущих суток по местному времени). При раннем заезде Гостя (с 00:00 до 15:00 текущих суток по местному времени) размещение Гостя производится только при наличии в Отеле свободных номеров. Гость оплачивает стоимость раннего заезда в размере 100% от действующего открытого тарифа на соответствующий номер, если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, если менее, то в размере 50% от действующего открытого тарифа.

2.21.2. При поселении «от стойки», размещение Гостя до расчетного часа (15:00 текущих суток по местному времени) производится только при наличии свободных от брони номеров. Гость оплачивает стоимость раннего заезда в размере 100% от действующего открытого тарифа на соответствующий номер, если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, если менее, то в размере 50% от действующего открытого тарифа.

2.21.3. Поздним выездом считается выезд Гостя из номера в Отеле позже расчётного часа (12:00 текущих суток по местному времени). При позднем выезде Гостя плата за проживание взимается в

следующем порядке:

- поздний выезд в период с 12:00 по 18:00 текущих суток по местному времени - в размере 50% от действующего открытого тарифа на соответствующий номер;

- поздний выезд в период с 18:00 - по 23:59 текущих суток по местному времени - в размере 100% от действующего открытого тарифа на соответствующий номер.

2.22. При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в Отдел приема и размещения Гостей за 2 часа до расчетного часа. Срок проживания может быть продлен при наличии свободных от брони номеров.

2.23. При продлении проживания в Отеле Гость оплачивает 100% стоимости проживания по открытому тарифу за период продления.

2.24. При досрочном отъезде Гостя возврат денежных средств происходит в следующем порядке:

- по уважительным причинам (тяжелая болезнь, смерть близких родственников, отзыв с места работы по служебной необходимости, стихийные бедствия и катастрофы), с предоставлением Отелю копий документов, подтверждающих наступление данных обстоятельств. ОТЕЛЬ обязуется вернуть Гостю денежные средства, полученные за услуги за вычетом фактически понесенными ОТЕЛЕМ расходов;

- если досрочный отъезд Гостя не обоснован уважительными причинами, денежные средства возвращаются Гостю в соответствии с условиями аннуляции, указанными в договоре.

2.25. При досрочном выезде из Отеля Гостя, направленного юридическими лицами, туристическими агентствами или посредниками (далее по тексту — Организация) размеры возмещения денежных средств оговариваются в рамках договоров, заключенных между Гостем и Организацией.

2.26. При размещении Гостя, чье пребывание в Отеле оплачено по безналичному расчету Организацией по тарифу одноместного номера, дополнительное подселение Гостя в этот номер осуществляется по тарифу дополнительного места. При заезде Гостей, прибывших от Организаций по безналичному расчету, изменения в расселении осуществляются только на основании письменного согласия Организации, оплатившей пребывание Гостя. При отсутствии письменного согласия Организации дополнительное подселение в номер осуществляется по действующему тарифу за счет средств Гостя. При дополнительном подселении к Гостю, проживающему за наличный расчет, производится перерасчет с одноместного на двухместное размещение в соответствии с действующими в Отеле тарифами.

2.27. Не взимается плата за проживание детей до достижения ими 2 (двух) лет при условии их размещения с родителями (законными представителями) в одном номере без предоставления дополнительного места. Для размещения детей в возрасте до 2 (двух) лет по дополнительному запросу в номер может быть предоставлена детская кроватка.

3. Правила пребывания в Отеле с несовершеннолетними

3.1. Дети до 11-ти лет включительно размещаются в Отеле вместе с родителями (законными представителями) по тарифам, утвержденным в зависимости от возраста ребенка. Дети с 12-ти лет размещаются согласно полного утвержденного тарифа на размещение.

3.2. Для игр и развлечений детей в Отеле организован детский игровой клуб «Карусель» и спортивная игровая площадка на открытом воздухе. Правила посещения детского игрового клуба и открытой площадки указаны в Приложении № 1 к настоящим Правилам.

3.3. На территории Отеля запрещается:

- самостоятельное использование лифтов детьми в возрасте до 12 лет без сопровождения взрослых;
- нахождение детей в возрасте до 12 лет без сопровождения взрослых в гостевых зонах Отеля, на лестничных площадках и маршах;
- посещение детьми в возрасте до 12 лет без сопровождения взрослых ресторанов и иных точек общественного питания.

3.4. Приемы пищи родителей с детьми (завтрак, обед и ужин) осуществляются в точках

питания Отеля, где родители обязаны следить за поведением детей и не допускать самостоятельного перемещения детей в зоне раздаточных столов на «шведской линии».

3.5. Родители (лица, их замещающие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их замещающих) родственников или ответственных лиц:

- несовершеннолетних в возрасте до 7 (семи) лет – круглосуточно;
- несовершеннолетних в возрасте от 7 (семи) до 14 (четырнадцати) лет – с 21:00 до 06:00;
- несовершеннолетних в возрасте от 14 (четырнадцати) лет до достижения совершеннолетия – с 22:00 до 06:00.

3.6. Родители (лица, их замещающие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для реализации алкогольной продукции, пива и напитков, изготовленных на его основе, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному состоянию.

3.7. В целях безопасности, размещение детей младше 7 лет на верхнем ярусе двухъярусной кровати, а также использование второго яруса кровати без защитной планки не допускается.

4. Обязанности Гостя

4.1. Гость обязан:

- соблюдать настоящие Правила, установленный Отелем порядок проживания и порядок оплаты услуг;
- своевременно и в полном объеме оплатить оказываемые Отелем услуги;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по данным бухгалтерского учета на день обнаружения ущерба. В момент обнаружения ущерба составляется соответствующий акт с участием Гостя и представителей Отеля;
- не беспокоить других гостей, проживающих в Отеле, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле;
- в установленном порядке зарегистрировать посетителей, оставшихся в номере после 23:00, а также оплатить их пребывание в номере, согласно действующим тарифам на проживание;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов задымления, и/или пожара;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, устно оповестить Отдел приема и размещенияGuestов о своем выезде и сдать ключ;
- по истечении оплаченного срока проживания - освободить номер;
- в соответствии со статьей 12 Федерального закона от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить только в специально выделенных местах;
- гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом Отелю;
- хранить и заряжать электротранспортные средства (электросамокаты, электровелосипеды) исключительно на специально оборудованной в Отеле для этих целей парковке, а также в целях предотвращения угона самостоятельно обеспечить крепление электротранспортного средства к парковке собственным замком.

4.2. Гостю запрещается:

- передавать ключ от номера посторонним лицам;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;

- открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей Отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.

- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться электронагревательными приборами;
- посещать точки питания и другие общественные зоны в купальных костюмах, халатах;
- курить в общественных зонах Отеля (в том числе, но не ограничиваясь, в номере, на балконе, в коридорах Отеля).

Для целей настоящих Правил под курением понимается процесс вдыхания дыма и/или пара, любого происхождения:

- дыма и/или пара, возникающего в результате горения (тления) табака и/или курительных смесей растительного и/или химического происхождения;
- дыма и/или пара, возникающего при использовании электронных систем, электронных сигарет и иных устройств, продуцирующих аэрозоль и/или пар и/или дым путём нагревания жидкости;

За нарушение запрета курения в вышеуказанных местах, Гость уплачивает Отелю компенсацию за проведение очистки номера и воздуха от запаха табачного дыма в размере 5000 (пять тысяч) рублей;

- самостоятельно переставлять мебель в номере;
- выносить продукты питания из ресторана, организованного по системе «шведский стол». Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с предварительного разрешения менеджера ресторана в случае плохого самочувствия кого-либо изGuests;
- приносить и употреблять свои напитки/продукты в точках питания и Оздоровительном центре Отеля;
- в период с 23:00 до 07:00 включать аудио/видео аппаратуру на полную громкость, громко разговаривать, создавать иной шум, нарушающий покой проживающих гостей;
- держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.;
- купаться в бассейнах в неустановленные часы;
- находится в наркотическом, алкогольном опьянении на территории Отеля;
- осуществлять видео- и /или фотосъемку без предварительного письменного согласования с Отелем (данное правило не распространяется на съемку, проводимую Гостями для использования исключительно в семейно-бытовых целях);
- хранить и заряжать электротранспортные средства в гостевых номерах, ресторанах, барах и прочих помещениях, и территориях Отеля, за исключением специально оборудованной в Отеле для этих целей парковке. За нарушение данного запрета, Отель вправе самостоятельно отключить электротранспортное средство от источника питания и переместить его в безопасное место, предложив перед этим Гостю воспользоваться парковкой и зарядкой для электротранспортных средств;
- оставлять без присмотра включенные в электрическую сеть зарядные устройства, портативные зарядные устройства (power bank), зарядные станции в номерах. Несоблюдение данного требования может привести к перегреву, электрическому замыканию и поломке данных устройств, что, в свою очередь, может являться условием для возникновения пожарной опасности в номерах и угрозе жизни и здоровью людей.

5. Права и обязанности Отеля

5.1. Отель обязан обеспечить размещение в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты.

5.2. Отель обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг законодательству Российской Федерации.

5.3. Отель предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой медицинской помощи;
- доставка в номер адресованной Гостю корреспонденции, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
- пользование тонометром;
- вызов фельдшера в период с 09:00 до 21:00;
- пользование индивидуальным сейфом в номере;
- пользование депозитной ячейкой, находящейся на стойке приема и размещения гостей;
- пользование тренажерным залом в период его работы;
- пользование детским клубом «Карусель» в период его работы;
- пользование детской площадкой на улице в период ее работы;
- пользование уличным бассейном согласно графику работы;
- подключение к Интернету (Wi-Fi);
- вызов такси.

5.4. Отель в праве произвести замену предоставленного гостю номера в Отеле на номер категории не ниже забронированной в случае выявления необходимости осуществления в занимаемом гостем помещении экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию. Перерасчет стоимости услуг в сторону увеличения в случае замены номера на категорию выше забронированной не производится.

5.5. Отель имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случае несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством.

5.6. Отель вправе предупредитьGuestей, состояние которых имеет признаки опьянения и/или поведение которых представляет угрозу сотрудникам и другим гостям и посетителям Отеля, что выражается в оскорблении, угрозах, организации драк, порче имущества, использовании ненормативной лексики и т.п., об ответственности за нарушение ими прав окружающих на личную неприкосновенность, порядка пребывания в общественном месте, унижении подобным поведением чести и достоинства других лиц, а также вызвать полицию.

5.7. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях Отеля.

5.8. Отель обязуется не проводить шумных мероприятий после 23.00 и до 07:00, за исключением заранее оговоренных праздников и развлекательных программ.

5.9. Отель обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Отеля.

5.10. Отель вправе вносить изменения в настоящие Правила.

5.11. Больные инфекционными заболеваниями Гости, Гости с подозрением на такие заболевания и контактировавшие с больными инфекционными заболеваниями лица, а также лица, являющиеся носителями возбудителей инфекционных болезней, подлежат лабораторному обследованию и медицинскому наблюдению или лечению и в случае, если они представляют опасность для окружающих, обязательной госпитализации или изоляции в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (ст. 33 ФЗ от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения").

5.12. Отель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения гостю убытков.

6. Порядок урегулирования претензий. Ответственность. Ограничение ответственности

6.1. Отношения Гостя и Отеля по предоставлению Гостю услуг в соответствии с настоящими Правилами регулируются законодательством Российской Федерации.

6.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору Отель несет перед Гостем ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и договором.

- 6.3. Гость несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также в случае утраты или повреждения по его вине имущества Отеля в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.
- 6.4. В случае утраты или повреждения имущества средства размещения по вине гостя, являющегося несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители).
- 6.5. Книга отзывов и предложений находится на стойке приема и размещенияGuestов и выдается по первому требованию Гостя.
- 6.6. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость вправе изложить свои претензии в письменной форме с указанием ФИО гостя, контактной информации и направить их по адресу: 354349, ФТ «Сириус», пгт. Сириус, почтовое отделение № 349, а/я 11.
- 6.7. Претензия Гостя рассматривается в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента ее получения.
- 6.8. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля, а также в случае причинения Гостю вреда по вине третьих лиц или самого Гостя.
- 6.9. При оказании третьими лицами услуг на территории Отеля, все претензии относительно качества данных услуг предъявляются Гостем в адрес третьих лиц.
- 6.10. Гость несет ответственность за предоставление Отелю ложной и недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Гость.
- 6.11. Гости и приглашённые ими лица несут ответственность за потерю и порчу предоставленного на время оказания услуг имущества Отеля, и обязаны возместить ущерб в случае его причинения.
- 6.12. Отель не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязанностей в результате наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).
- 6.13. Отель обеспечивает сохранность вещей Гостя, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Отеле, а именно соблюдении Гостем мер предосторожности в том числе, но не ограничиваясь: держать дверь в номер закрытой, не оставлять посетителей в номере одних, не приглашать малознакомых людей в номер, не передавать электронный ключ от номера третьим лицам. Для хранения ценностей Гостю рекомендуется воспользоваться индивидуальным электронным сейфом в номере или депозитными ячейками на стойке приема и размещения гостей.
- 6.14. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, банковских и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не переданных Отелю на хранение, Отель ответственности не несет. Отель освобождается от ответственности за несохранность содержимого сейфа или депозитной ячейки, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу или ячейке без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.
- 6.15. Ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей во время их проживания в Отеле, нахождении на прилегающей к нему территории несут их родители или иные законные представители. В случае невыполнения настоящих Правил и наступления негативных последствий в отношении несовершеннолетних, администрация Отеля ответственности за их жизнь и здоровье не несет, за исключением случаев оказания Отелем услуг, не соответствующих требованиям безопасности и качества.
- 6.16. Все споры, возникающие между Гостем и Отелем, разрешаются предпочтительно путем переговоров. Неурегулированные споры подлежат разрешению в судебном порядке по подсудности, установленной действующим законодательством РФ.

7. Порядок оказания услуг прачечной и химчистки

- 7.1. Гость, проживающий в номере Отеля, имеет право заказать услугу прачечной и/или химчистки.
- 7.2. Услуги прачечной и/или химчистки оказываются Гостю в порядке, предусмотренном

Приложением №2 настоящим Правилам.

8. Порядок проведения уборки номеров

- 8.1. Уборка номеров производится ежедневно с 9:00 до 18:00.
- 8.2. Смена постельного белья в номерах Первой категории производится один раз в три дня или по требованию Гостя, в номерах категории «Джуниор Сьюит», «Люкс», «Сьюит» – ежедневно.
- 8.3. При наличии на внешней стороне двери таблички “Пожалуйста, уберите мой номер” или нажатой специальной кнопке, которая находится на сенсорной панели в номере, уборка номера будет произведена в приоритетном порядке.
- 8.4. При наличии на внешней стороне двери таблички “Просьба не беспокоить” или нажатой специальной кнопке, которая находится на сенсорной панели в номере, уборка номера произведена не будет.
- 8.5. При необходимости в дополнительной уборке (отходы жизнедеятельности человека, кровь) уборка производится за дополнительную оплату согласно прейскуранту.

9. Правила пожарной безопасности

- 9.1. Гость обязан соблюдать правила пожарной безопасности, предусмотренные Приложением №3 настоящих Правил.

10. Дополнительная информация

- 10.1. Гость информирован и согласен с тем, что в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ от 14.04.2017 N 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов» в Отеле ведётся видеонаблюдение. Система видеонаблюдения оборудована средствами записи звука.
- 10.2. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания, помещаются Отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля в присутствии сотрудников службы управления безопасности Отеля. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Отеля располагает информацией о месте его нахождения.
- 10.3. Забытые или потерянные в Отеле вещи хранятся в отделе забытых вещей. Особо ценные вещи (деньги, документы, кредитные карты, мобильные телефоны, цифровая техника, драгоценности) хранятся в течение шести месяцев. Остальные вещи хранятся в течение трех месяцев. Отель не хранит предметы нижнего белья, носки, чулки, колготки, предметы личной гигиены, косметику, продукты питания, напитки. Расходы по отправке и доставке потерянных или забытых вещей несет их владелец.

Приложения:

Приложение №1 – Правила посещения детского клуба «Карусель».

Приложение №2 – Правила оказания услуг прачечной/химчистки.

Приложение №3 – Правила пожарной безопасности.

Разработал:

Операционный менеджер

Департамента гостиничного комплекса

М.В. Беспмятнова

Мы благодарим Вас за понимание и соблюдение Правил.
Желаем Вам приятного отдыха!

Приложение №1
к «Правилам проживания и пользования гостиничными
услугами в гостиничном комплексе «Богатырь»

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ДЕТСКОГО КЛУБА «КАРУСЕЛЬ»

1. Общие положения

1.1. Режим работы детского клуба «Карусель» (далее – детский клуб) с 09:00 до 21:00 часа без выходных дней, прием детей заканчивается в 20:30. Предусмотрены технические перерывы с 12:00 до 12:30 и с 18:00 до 18:30 часов. Режим работы детского клуба может быть изменен Отелем без предварительного уведомления Гостей.

1.2. Общее количество детей, одновременно находящихся в детском клубе, ограничено и составляет 25 человек. При достижении максимально возможного количества посетителей, Инструктор детского клуба вправе отказать в посещении детского клуба всем остальным желающим.

1.3. Детский клуб не оказывает образовательных услуг путем реализации одной или нескольких образовательных программ, не осуществляет воспитательные функции.

1.4. Во время нахождения ребенка на территории детского клуба работником Отеля (далее - Инструктор детского клуба) осуществляется контроль за комфортным и безопасным пребыванием детей, присмотр за ними.

1.5. Услуга пребывания ребёнка в детском клубе предоставляется ребенку в возрасте от 1 года до 12 лет и при условии предъявления родителем (законным представителем) документа, подтверждающего его статус и предоставляющего право действовать в качестве законного представителя ребёнка.

1.6. Дети до 5 лет могут посещать детский клуб только в сопровождении родителя (законного представителя). Дети старше 6 лет могут находиться в детском клубе без сопровождения родителей (законных представителей). Инструктор детского клуба имеет право запросить документ, подтверждающий возраст ребенка.

1.7. Для Гостей Отеля детский клуб является бесплатной услугой.

1.8. Для лиц, не проживающих в Отеле, посещение детского клуба является платной услугой. Тарифы предоставляются Гостю на стойке отдела приёма и размещения Отеля.

1.9. Пропуском в детский клуб является чек оплаты на посещение детского клуба.

1.10. Обязательным условием посещения ребенком детского клуба является заполнение родителем (законным представителем) Журнала посещения детского клуба (далее - Журнал), в котором отмечается:

- дата приема ребенка;
- время приема ребенка;
- предполагаемое время пребывания;
- имя и фамилия ребенка;
- ФИО и контактный номер телефона родителя (законного представителя);
- наличие у ребёнка аллергии, хронических заболеваний, других медицинских ограничений и прочая необходимая информация о ребенке (в том числе особенностях поведения, о которых

необходимо знать персоналу детского клуба при общении с ребенком в целях его же безопасности).

1.11. Подпись родителя (законного представителя) в Журнале означает ознакомление родителя (законного представителя) с настоящими Правилами и полное согласие с ними, а также отсутствие претензий к Администрации Отеля по нахождению ребенка в детском клубе (ребенок поврежденный не имеет, вреда здоровью не причинено).

1.12. Забрать ребенка из детского клуба может только тот родитель (законный представитель), который его привел.

1.13. Родитель (законный представитель), оставляющий ребенка в детском клубе, гарантирует отсутствие у ребенка аллергических и инфекционных заболеваний, в период которых оставление ребенка без присмотра родителей является опасным для ребенка. Родитель (законный представитель) обязуется сообщить Инструктор детского клуба обо всех возможных проблемах ребенка, чтобы избежать небезопасных ситуаций с ребенком и другими детьми: болезнях, особенностях поведения, привычках и т.п.

1.14. На протяжении всего времени, когда ребенок находится в детском клубе, родитель должен быть на связи (телефон должен быть включен).

1.15. Инструктор детского клуба вправе не принимать ребенка с явными признаками простудных или инфекционных заболеваний, при явном неадекватном поведении ребенка.

1.16. Решение о приеме в детский клуб детей с ограниченными возможностями или особенностями развития принимает непосредственно Инструктор детского клуба.

1.17. В случае проявления агрессии ребенком в отношении инструкторов, детей, иных лиц, Инструктор детского клуба оставляет за собой право прекращения пребывания ребенка в детском клубе и досрочного вызова родителей (законных представителей) по мобильному телефону, указанному в Журнале.

1.18. В детский клуб запрещается приносить колюще-режущие и иные, способные причинить травму предметы, а также ручную кладь, пищу (в частности, сладости: мороженое, жевательную резинку, леденцы и т.д.), напитки, деньги и ценные вещи.

1.19. Инструктор детского клуба вправе в случае необходимости вызвать фельдшера, предварительно связавшись с родителями (законными представителями) по мобильному телефону или позвонив в номер проживания Гостя.

1.20. Инструктор детского клуба детского клуба не несет ответственности за личные игрушки, потерянные ребенком.

1.21. Перед посещением детского клуба родителю (законному представителю) необходимо самостоятельно сводить ребенка в туалет, снять с ребёнка верхнюю одежду, обувь, украшения.

1.22. Инструктор детского клуба не занимается заменой подгузников, купанием детей.

1.23. При посещении детского клуба необходимо иметь носки и сухую одежду. Нахождение ребенка в уличной обуви или с босыми ногами запрещено.

1.24. Ребенок до 3-х лет должен находиться в подгузниках при посещении детского клуба.

1.25. Инструктору детского клуба запрещено отпускать ребенка из клуба без сопровождения родителя (законного представителя).

1.26. Запрещается вынос игрушек, книг и иного имущества детского клуба. За вред, причиненный имуществу детского клуба Отеля, родитель (законный представитель) ребёнка несёт полную материальную ответственность. Размер ущерба определяется на основании данных бухгалтерского учета на день причинения ущерба. О причинении ущерба, в присутствии законного представителя ребенка и представителей Отеля составляется соответствующий акт.

1.27. Запрещается посещение детского клуба с животными, птицами, насекомыми.

1.28. В детском клубе запрещено курить и распивать алкогольные напитки, а также запрещается входить в помещение в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

1.29. Инструктор детского клуба оставляет за собой право отказать в доступе в детский клуб лицам, не соответствующим указанным выше требованиям.

2. Ответственность

2.1. Отношения Гостя и Отеля по предоставлению Гостю услуг в соответствии с настоящими Правилами регулируются законодательством Российской Федерации.

2.2. ОТЕЛЬ обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг законодательству Российской Федерации.

2.3. ОТЕЛЬ несёт ответственность за правильное заполнение родителями (законными представителями) Журнала посещения детского клуба ОТЕЛЯ.

2.4. Родители (законные представители) несовершеннолетнего несут ответственность за предоставление ОТЕЛЮ ложной и недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Гость.

2.5. Инструктор детского клуба не несёт ответственности за вред, связанный с ухудшением здоровья ребенка, если оно произошло в связи с хроническим заболеванием.

2.6. Запрещается нарушение общепринятых правил общественного порядка, норм поведения в общественных местах.

Приложение №2

к «Правилам проживания и пользования гостиничными услугами в гостиничном комплексе «Богатырь»

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПРАЧЕЧНОЙ/ХИМЧИСТКИ

1. Отель обязуется оказать Гостю услуги по химической чистке и/или стирке швейных и трикотажных изделий (далее - изделия) Гостя, а Гость обязуется принять и оплатить оказанные ему услуги.

2. Гость передаёт изделия Отелю для оказания услуг путём заполнения Бланка заказа для прачечной и химчистки.

3. Отель возвращает Гостю, выполненный заказ путём возвращения изделий Гостя в номер Отеля, в котором Гостем был заполнен Бланк заказа.

4. Качество оказываемых Отелем услуг соответствует требованиям «ГОСТ Р 51108-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия» (утв. и введён в действие Приказом Госстандарта от 11.10.2016 N 1360-ст), и «ГОСТ Р 52058-2003. Государственный стандарт Российской Федерации. Услуги бытовые. Услуги прачечных. Общие технические условия.» (утв. Постановлением Госстандарта России от 28.05.2003 N 161-ст) (ред. от 25.10.2012)

5. Гость предупреждён и согласен, что после химической чистки изделий Гостя допускаются:

- дефекты, выявленные при приёме изделия в химчистку;
- проявившиеся скрытые дефекты, возникшие вследствие нарушения технологии изготовления изделия, в том числе при использовании клеевого метода крепления деталей при пошиве изделия, в результате естественного эксплуатационного износа и неправильного ухода за изделием в процессе эксплуатации;
- застарелые, не поддающиеся выведению пятна, в том числе от краски, плесени, клея, чернил, паст для шариковых и гелевых ручек, маркеров и масел, лекарственных и косметических препаратов, от выведения загрязнений в домашних условиях, на изделиях из различных текстильных материалов, на изделиях из натуральной и искусственной кожи или меха;
- изменение оттенка цвета и разнооттеночность в местах наибольшего износа изделий;
- частичное выпадение ворса с поверхности изделий из искусственного бархата и велюра;
- вытравки на изделиях от дорожной грязи;
- белёсые полосы и вытертость в местах наибольшего износа (обшлага и стибы рукавов, боковые швы, ворот, карманы, нижняя часть изделия) на изделиях из всех видов материалов;
- желтизна и изменение цвета, образовавшиеся от длительного воздействия пота, химических веществ, атмосферных условий, а на светлых меховых изделиях, кроме того, от естественного старения волосяного покрова, проявившиеся после химической чистки;
- запалы, пожелтения и белёсые участки, возникшие при неправильном глажении в домашних условиях, при производстве изделия и проявившиеся после химической чистки;
- нарушения целостности изделий из различных материалов, спуск петель на трикотажных изделиях в результате продолжительной носки или в местах повреждения личинками моли или пеплом сигарет, проявившиеся после химической чистки;
- заломы и расслаивания на изделиях из дублированных текстильных материалов, образовавшиеся при длительной эксплуатации или нарушения технологии дублирования при изготовлении изделий;
- затеки, деформация ткани, заломы, вытравки и закраса, образовавшиеся при обработке изделий водными растворами в домашних условиях.

6. Гость предупреждён и согласен, что после стирки изделий Гостя допускаются:

- дефекты, выявленные при приёме изделия в стирку;
- проявившиеся скрытые дефекты, возникшие вследствие нарушения технологии изготовления и неправильного ухода за изделием в процессе эксплуатации;
- ослабление яркости цвета тканей, окрашенных нестойкими красителями;
- нарушения целостности изделий и спуск петель трикотажных изделий, возникшие в

результате эксплуатации, проявившиеся после стирки;

- застарелые, не поддающиеся выведению пятна, пятна от лекарств;
- затеки, образовавшиеся при стирке изделий в домашних условиях;

• желтизна и изменение цвета, образовавшиеся от длительного воздействия пота, косметических средств, атмосферных воздействий и т.п.

ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

1. Все номера Отеля снабжены автоматической системой электропитания. При выходе из номера необходимо вынуть карту-ключ из картоприёмника. Всё электропитание номера автоматически выключится через несколько секунд. Убедительная просьба не вставлять никаких посторонних предметов, в том числе банковские пластиковые карты в картоприёмник – это приведёт к размагничиванию Вашей карты, поломке картоприёмника и отключению электроэнергии.

2. Курение любых видов и типов сигарет и устройств в помещениях гостиницы **СТРОГО ЗАПРЕЩЕНО!**

3. Курить разрешено только в специально отведенных местах, обозначенных соответствующими знаками.

4. Запрещается вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдых, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать личные электронагревательные приборы (в том числе кипятильниками, электрочайниками, электроплитками, мультиварками, микроволновыми печами, электроутюгами и т.п.), электропроводки-временки.

5. Напоминаем Вам, что запрещается накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами и материалами.

6. При покидании номера убедиться в том, что все электроприборы находятся в отключенном состоянии.

7. Запрещается хранение в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества.

8. Запрещается разводить костры на всей территории Отеля, а также за пределами территории Отеля в неустановленных местах.

9. Запрещается пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электророзетками.

10. Если Вы прибыли в гостиницу в первый раз, постарайтесь хорошо запомнить расположение выходов и лестниц, ознакомьтесь с планом эвакуации и местонахождением первичных средств пожаротушения.

11. При обнаружении пожара или признаков горения (задымления, запаха гари и т.п.) вне Вашего номера необходимо:

- немедленно сообщить о случившемся на службу размещения по стационарному телефону «3000» или в пожарную охрану по мобильному «112», при этом необходимо назвать свое местоположение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию;
- покинуть опасную зону через эвакуационные пути и выходы (согласно планам эвакуации и голосовому оповещению о пожаре) к месту сбора «Парковка» и доложить о своей эвакуации сотрудникам гостиничного комплекса или пожарной охраны;
- в случае невозможности покинуть место возгорания необходимо выйти на балкон или другую открытую площадку, плотно закрыв за собой дверь, и ожидать прибытия спасателей.

12. При обнаружении пожара или признаков горения (задымления, запаха гари и т.п.) в Вашем номере необходимо:

- немедленно сообщить о случившемся на службу размещения по стационарному телефону «3000» или в пожарную охрану по мобильному «112»;
- покинуть Ваш номер после того, как закроете окна и двери, выйти из здания через эвакуационные пути и выходы (согласно планам эвакуации и голосовому оповещению о пожаре), пройти к месту сбора «Парковка» и доложить о своей эвакуации сотрудникам гостиничного комплекса или пожарной охраны;
- если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение не представляется возможным, необходимо оставаться в Вашем номере, открыв настежь окна.

Закрытая и хорошо уплотнённая дверь может надолго защитить Вас от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями. Вывесите наружу одеяло, простыню или покрывало – это общепринятое обозначение призыва о помощи. Если с улицы в помещение проникает дым, закройте окно, оставив снаружи вывешенную простыню, стойте возле окна;

- постарайтесь сообщить по телефону администрации о своём местонахождении; с прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании Вам помощи. Переждать пожар можно на балконе или в лоджии, при этом необходимо закрыть за собой балконную дверь.