Приложение № 1

к приказу СГ-87 от 15.09.2026г.

Настоящие правила устанавливают порядок заселения, проживания и предоставления гостиничных услуг в «Гостиница «_____» - филиал акционерного общества «Гостиничный комплекс «Славянка» (далее по тексту - Гостиница).

1. Просим Вас соблюдать настоящие правила проживания, а также правила противопожарной безопасности в Гостинице.

2. Гостиница предназначена для временного проживания Гостей на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока проживания, не позднее расчётного часа, Гость обязан освободить номер и вывезти свои вещи.

3. Режим работы гостиницы — круглосуточный.

4. Расчётный час (время выезда из гостиницы) - 12:00 по местному времени.

5. Заселение Гостей в гостиницу осуществляется с 14.00 часов дня по местному времени.

6. Если Гость отказывается от размещения до дня заезда, ему возвращается полная оплата.

Заселение Гостя в Гостиницу осуществляется:

а) при предъявлении документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном порядке:

- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;

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

- паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ;

- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, – в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;

- российского национального водительского удостоверения;

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ 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;

- миграционной карты, визы, действительных на период проживания в Гостинице (в соответствии с требованиями миграционного законодательства);

б) при представлении сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией;

в) с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

Для Гостиниц с номерным фондом более 50 номеров обеспечение возможности заселения через многофункциональный сервис обмена информацией является обязательным с 1 сентября 2026 г.

Заселение несовершеннолетних граждан Российской Федерации:

- несовершеннолетнего, 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 или сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией, и документов, удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения либо сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения (далее - согласие). В случае использования исполнителем мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" заселение в средство размещения осуществляется с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия и на основании свидетельства о рождении такого несовершеннолетнего гражданина;

- несовершеннолетнего, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, либо сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, и документов, удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения либо сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним гражданином родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего гражданина в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, либо сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией, при условии представления согласия. В случае использования исполнителем мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", а в отсутствие рядом с таким несовершеннолетним гражданином родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) - при условии представления согласия.".

В случае если сотрудниками Гостиницы будут установлены нарушения сроков пребывания, регистрации на территории Российской Федерации, иные нарушения миграционного законодательства, допущенные иностранными гражданами или лицами без гражданства, Гостиница вправе отказать Гостю в заселении.

7. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем (иным лицом – заказчиком гостиничных услуг) уведомления гостиницы, содержащего сведения, в том числе, о категории (виде) заказанного номера, его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Гостинице. Гостиница обязана ожидать Гостя до времени выезда (расчётного часа) дня, следующего за днём запланированного заезда.

Если Гость (иное лицо – заказчик гостиничных услуг) отказывается от размещения до дня заезда, ему возвращается полная оплата. При несвоевременном уведомлении об отказе, опоздании или незаезде с Гостя взимается плата за номер, но не более чем за сутки.

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

8. Регистрация потребителей, 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 Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации". Регистрация иностранных граждан и лиц без гражданства осуществляется в соответствии с миграционным законодательством Российской Федерации.

9. Плата за проживание и услуги в Гостинице, включая залоговые платежи, осуществляется по ценам, согласно утвержденному руководством Гостиницы прейскуранту. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (кредитных) карт. Заселение в Гостиницу производится только после внесения предоплаты за предполагаемый срок проживания. Окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде Гостя. При осуществлении расчетов с Гостем Гостиница выдает потребителю кассовый чек.

10.Дети до исполнения трёх лет проживают с родителями бесплатно без предоставления дополнительного места. Ребенку может быть предоставлена детская кроватка. Стоимость предоставления детской кроватки указывается в прейскуранте Гостиницы.

11.В гостинице устанавливается посуточная оплата проживания. При размещении без предварительного бронирования и (или) проживании не более суток – с Гостя взимается плата за сутки.

12.При заселении Гостя до установленного времени заезда (ранний заезд) в случае наличия свободных номеров и последующим проживанием в Гостинице не менее суток плата за номер (место в номере) взимается следующим образом:

- если период от времени заселения Гостя до установленного в Гостинице времени заезда составляет не более 12 часов, т.е. при заселении с 02 час. 00 мин. и позже, плата за проживание взимается с Гостя в размере стоимости за половину суток;

- если период времени заселения Гостя до установленного в Гостинице времени заезда составляет более 12 часов, т.е. при заселении с 01 час. 59 мин. и ранее, плата за проживание взимается с Гостя в размере стоимости за полные сутки проживания.

В случае, если Гость задерживается в гостинице (поздний выезд), с него взимается плата в следующем порядке:

- С 12:00 до 18:00 - 50 % от стоимости проживания за сутки;

- После 18:00 - 100 % от стоимости проживания за сутки;

Гостиница вправе отказать Гостю в предоставлении позднего выезда в случае, если:

- поздний выезд не был подтвержден Гостиницей при бронировании;

- в Гостинице отсутствуют свободные номера. Продление проживания в гостинице осуществляется в Службе приема и размещения при наличии свободных номеров. Гость должен сообщить в Службу приема и размещения о своём намерении продлить проживание не менее чем за 2 часа до расчётного часа, в противном случае Гостиница имеет право переселить Гостя в другой номер либо отказать в продлении проживания.

Продление проживания производится при обязательной предварительной оплате проживания за весь продлённый период, и при условии отсутствия подтверждённой брони на гостиничный номер в пользу третьих лиц. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (но не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю.

13.Гостям предоставляются следующие виды бесплатных услуг:

- побудка к определенному времени;

- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;

- пользование тонометром;

- вызов скорой медицинской помощи;

- доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;

- Гостиница оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с действующим прейскурантом цен на дополнительные услуги.

14.При выезде из Гостиницы карту-ключ от номера Гость обязан сдавать в службу приема и размещения.

15.По просьбе Гостя и по разрешению администратора Гостиницы в номере могут находиться приглашенные Гостем посетители в период с 8.00 до 23.00 часов. Пропуск на вход посетителя в гостиницу должен быть оформлен у дежурного администратора при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя не позднее 22.00 часов. В случае задержки посетителей в номере гостя после 23:00, данные лица должны быть зарегистрированы и оформлены на подселение в номер гостя или в другой свободный номер, согласно утвержденному в Гостинице прейскуранту. Проживающий Гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных гостиницей данным лицам.

16. Запрещается курить в гостинице. В случае если Гостиницей будет установлен факт курения Гостем в номере, Гость обязан оплатить чистку номера от запаха дыма в размере 10 000 (десяти тысяч) рублей. Факт курения в номере подтверждается актом, составленным сотрудниками Гостиницы в составе утвержденной комиссии, в присутствии Гостя. В случае отказа Гостя от

подписания акта либо отказа участвовать в составлении акта, в акте проставляется соответствующая отметка.

17. Гость обязан:

- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна;

- соблюдать установленный в Гостинице порядок проживания;

- соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и Гостинице;

- строго соблюдать правила пожарной безопасности;

- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества Гостиницы. Оценка нанесенного ущерба производится на основании прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества (в случае отсутствия цен в прейскуранте – по рыночной стоимости аналогичного имущества, действующей на момент причинения ущерба);

- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;

- исключать возможность возникновения в номере инфекции;

- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Гостиницей дополнительные услуги.

18.В Гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;

- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;

- держать в номере животных;

- курить в номерах, а также в холлах и коридорах Гостиницы;

- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;

- нарушать покой Гостей, проживающих в Гостинице.

19.Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

20.При обнаружении каких-либо неполадок в системах номера, а также плохо закрепленных розеток или выключателей, возникновения искрения в электроприборах, просим незамедлительно сообщить в службу приема и размещения по тел.: ____ или ____;

21.Условия режима смены белья: 1 раз в __ дня (в соответствии с классификацией по звёздности);

22.Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания, либо выселить гостя, в случае нарушения Гостем и/или приглашенными им лицами настоящих правил проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения материального ущерба гостинице и/или третьим лицам, находящимся на территории гостиницы.

23.Гость несет ответственность в порядке, установленном законом РФ за нанесение материального ущерба имуществу гостиницы в размере, установленном прейскурантом, утвержденным в гостинице на момент предъявления требования, а также за ущерб, причиненный жизни, здоровью персонала, нарушение правил о запрете курения. Ущерб возмещается на месте, до выезда гостя из гостиницы.

24.Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами, а также в случаях, если есть основания полагать, что гостю необходима скорая медицинская помощь.

25.Администрация Гостиницы не несет ответственности за утрату ценных вещей Гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в Гостинице. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация заявляет о находке в полицию.

26.При отсутствии Гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества находящегося в номере. Имущество может быть перенесено в другое помещение по решению администрации Гостиницы.

27.Настоящие правила распространяются на всех Гостей, которым предоставляются услуги, в том числе и по договорам, заключенным с юридическими лицами (корпоративные клиенты) в той части, в которой не противоречат условиям заключенных договоров.

28.Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановление Правительства РФ от 27 ноября 2025 г. N 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» (с изменениями, внесенными Постановлением Правительства РФ от 02.06.2026 № 674) и иными нормативно-правовыми документами, регулирующими правоотношения в сфере оказания гостиничных и дополнительных услуг.

29.В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

Инструкция по противопожарной безопасности

Придавая первостепенное значение Вашей безопасности, мы просим Вас соблюдать следующие противопожарные правила:

- Не пользуйтесь в номере электронагревательными приборами (утюгами, кипятильниками, кофеварками, электроплитами и пр.), не зажигайте свечи;
- Не оставляйте без присмотра включенные в электросеть телевизоры, магнитофоны, светильники и пр., уходя из номера, выключайте их из электророзетки;
- Использование Ваших личных электрических приборов, не являющихся гостиничным оборудованием, не допускается без предварительного согласования с администрацией гостиницы;
- Никогда не накрывайте включенные торшеры, настольные лампы, бра предметами из легковоспламеняющихся материалов (полотенцем, вещами и т.д.);
- Курить в гостинице категорически запрещается;
- Постарайтесь запомнить расположение выходов и лестниц с вашего этажа для эвакуации в случае пожара;
- Пожалуйста, ознакомьтесь с индивидуальным планом эвакуации из Вашего номера.

В случае пожара в Вашем номере:

- Немедленно сообщите о случившемся по телефону;
- Закройте окна;
- Примите меры к тушению огня имеющимися средствами;
- Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте двери, не запирая их на замок;
- Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации.

В случае пожара вне Вашего номера:

- Увидев огонь или дым, немедленно сообщите о случившемся по телефону _____
- Закройте окна и дверь, возьмите свои документы и идите по свободным от дыма коридорам и лестницам к выходу из здания, при задымлении направляйтесь к выходу, пригнувшись к полу (на четвереньках);
- Запрещается пользоваться лифтом при эвакуации.

Если Вы не можете покинуть комнату:

- Если коридоры сильно задымлены, оставайтесь в Вашем номере немедленно закрыв дверь и открыв окна;
- Заполните ванну водой;
- Сообщите по телефону _____ о Вашем местонахождении;
- Во избежание отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами или постельными принадлежностями;
- В случае проникновения дыма в Ваш номер, защитите Ваш нос и рот мокрым полотенцем, низко наклонитесь или ложитесь на пол;
- С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании Вам помощи;
- В случае организованной эвакуации проживающих гостей из гостиницы, действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.

Самое важное: сохраняйте спокойствие и не поддавайтесь панике!