«Утверждаю»
Л.Э. Антропова
«22» сентября 2026 года

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ
в гостинице АМАКС Сити-отель, Красноярск

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания в гостинице и пользование гостиничными услугами в гостинице АМАКС Сити-отель, Красноярск (далее по тексту – «Правила») разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации" в действующей редакции и Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"

1.2. Гостиница АМАКС Сити-отель (далее – «Гостиница») принадлежит на праве собственности Акционерному обществу «ПАЛЛАДА» (ИНН 2464157284, ОГРН 1212400027620). Гостиница оказывает услуги по Правилам предоставления гостиничных услуг, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912, и законодательству Красноярского края. Категория «***» (три звезды) подтверждена действующим свидетельством о классификации; сведения внесены в единый реестр классифицированных средств размещения.

1.3. Гостиница предназначена для временного проживания граждан и оказания услуг, сопутствующих их проживанию.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«**Исполнитель»** - Акционерное общество «ПАЛЛАДА» (ИНН 2464157284, ОГРН 1212400027620) в г. Красноярск (именуемое также по тексту – «Гостиница»), расположенное по адресу: г. Красноярск ул. Александра Матросова д.2, оказывающее гостиничные услуги гражданам и юридическим лицам;

«**Заказчик**» - физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги и услуги иных средств размещения для потребителя;

«**Потребитель**» (далее «Гость») - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги и услуги иных средств размещения для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«Услуги средства размещения» - гостиничные услуги, услуги иных средств размещения, включающие в себя комплекс услуг по предоставлению физическим лицам мест для временного проживания в средстве размещения, а также иные услуги по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предусмотренных прейскурантом Гостиницы.

"Время выезда (расчетный час)" - время, установленное Гостиницей для выезда Гостя;

"Время заезда" - время, установленное исполнителем для заезда Гостя

«Ранний заезд» - заселение Гостя до установленного времени заезда, при предварительном согласовании указанного заезда с Гостиницей.

«Поздний выезд» - задержки выезда Гостя после времени выезда (Расчетного часа), при предварительном согласовании указанной задержки с Гостиницей

«Бронирование» - закрепление за Гостем номера (места в номере) в Гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или Гостя и подтверждением этой заявки со стороны Гостиницы.

«Заявка на бронирование» - письменное обращение Заказчика или Гостя к Гостинице в целях получения Гостиничного обслуживания с указанием необходимых данных, установленных в Приложении № 1 к настоящим Правилам или содержащую все основные данные указанной формы.

«Уведомление Гостиницы» - письменное сообщение Гостиницы, направляемое в адрес Заказчика или Гостя, в ответ на Заявку на бронирование, содержащее условия Бронирования.

«Договор» - документ, содержащий условия оказания персонифицированных Гостиничных услуг, оформляемого путем составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами - применительно к Заказчику или являющегося публичным договором - применительно к Гостю.

«Сайт Гостиницы» - страница в сети «Интернет», содержащая информацию о Гостинице и оказываемых Гостиничных услугах: https://krasnoyarsk.amaks-hotels.ru/

«Отдел маркетинга и продаж» - структурное подразделение Гостиницы, занимающиеся бронированием номеров, заключением договоров, обработке заявок в дистанционном формате при помощи телефонной связи +7 391 276 19 09, электронной почты kras-sale@amaks-hotels.ru, а также действия путем взаимодействия с Гостями в очном формате на «Ресепшне» (1-й этаж)

«**Служба приема и размещения**» - структурное подразделение Гостиницы, занимающиеся бронированием номеров, приемом и регистрацией Гостей, оформлением Гостей при въезде и выезде из Гостиницы, оказанием дополнительных услуг и осуществляющее указанные действия путем взаимодействия с Гостями в очном формате – «Ресепшн» (1-й этаж), дистанционном формате при помощи телефонной связи +7 391 276 19 00, электронной почты kras-sale@amaks-hotels.ru.

1.5. Гостиница вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

1.6. Настоящие Правила регулируют отношения между Гостиницей и Гостями и являются обязательными к соблюдению указанными сторонами.

1.7. Настоящие Правила, а также информация о дополнительных (платных) услугах, предназначены и доступны для неограниченного круга лиц в течение всего рабочего времени Гостиницы и размещены для сведения Заказчиков и Гостей в Службе приема и размещения Гостиницы, также Гостиница вправе размещать указанную информацию на сайте Гостиницы.

2. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ И О ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ИСПОЛНИТЕЛЕМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГАХ

2.1. Гостиница обязана довести до сведения Гостей посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в Гостиницу, или в помещении Гостиницы, информацию о наименование (фирменное наименование для коммерческих организаций), адрес места осуществления деятельности и режим работы.

2.2. Гостиница обеспечивает круглосуточное обслуживание Гостей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

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

2.4. В Гостинице устанавливается посуточная оплата проживания. Оплата за проживание взимается в соответствии с «Расчетным часом».

2.5. Стандартное время заселения в Гостиницу («Время заезда») - 14.00 часов по-местному времени (UTC+7; московское время +4 часа). Стандартное время выезда из Гостиницы («Расчетный час») - 12.00 часов дня по местному времени (UTC+7; московское время +4 часа).

2.6. При заселении Гостя на условиях Раннего заезда (до установленного п. 2.5. настоящих Правил «Времени заезда») и последующим проживанием в Гостинице, дополнительно взимается плата в следующем порядке:

- с 00:01 до 10:00 часов плата за половину суток стоимости гостиничного номера на ночь размещения предшествующей дню заселения,
- с 10:00 до 14:00 заселение без дополнительной оплаты, при наличии свободно чистых номеров за исключением случая, предусмотренного в пункте 2.7 настоящих Правил.

Гостиница вправе отказать Гостю в «Раннем заезде» при отсутствии такой возможности.

2.7. Первоочередное право на размещение в Гостинице получают лица, имеющие подтверждение бронирования гостиничного номера. Все остальные Гости размещаются в порядке общей очереди.

2.8. Гостиница оказывает услуги по предоставлению гостиничных номеров для временного проживания Гостей в течение срока, согласованного с администрацией Гостиницы, и оформленного в установленном настоящими Правилами порядке. По истечении согласованного срока Гость обязан освободить гостиничный номер. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в Службу приема и размещения Гостиницы до расчетного часа 12.00 часов по местному времени. В случае продления проживания в гостиничном номере оплата за «Поздний выезд» взимается в следующем порядке:

- с 12:00 до 23:59 часов – 50% стоимости гостиничного номера за следующую ночь на дату выезда,
- после 23:59 – оплачиваются полные сутки.

Продление проживания возможно только при наличии свободных гостиничных номеров. В случае отсутствия свободных гостиничных номеров Гостиница вправе отказать в продлении срока проживания.

2.9. По окончании оплаченного периода проживания Гость обязан освободить номер до «Расчетного часа». При выезде из Гостиницы Гостю надлежит обратиться в Службу приема и размещения Гостиницы для совершения следующих действий:

- сверку окончательного расчета за предоставленные услуги проживания и оказанные дополнительные услуги;
- сдачу ключа от номера.

2.10. В случае выезда из Гостиницы (отсутствие Гостя по месту проживания более 1 (Одного) часа после «Расчетного часа» без оплаты) Гость, не заявивший об этом сотрудникам Службы приема и размещения Гостиницы, и не уплативший предварительно время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению. Гостиничный номер считается использованным Гостем при условии нахождения его личных вещей в гостиничном номере, и подлежит оплате в соответствии с действующим на указанную дату прейскурантом Гостиницы. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в Гостинице определяется следующим правилам: забытые/оставленные вещи в номере описываются службой контроля и хранятся в течении 3-х месяцев.

2.11. Состав услуг, входящих в цену номера, установлен Положением о классификации номеров гостиницы «АМАКС» Сити-отель Красноярск, являющимся к настоящим Правилам.

Помимо услуг, установленных п. 2.11 Правил, Гостиница по просьбе Гостя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

а) вызов скорой помощи;

б) доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;

в) побудка к определенному времени;

г) пользование тонометром;

з) доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении.

2.12. Перечень и цена иных (платных) услуг, оказываемых Гостиницей за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты установлены отдельным Прейскурантами Гостиницы, размещаемыми на информационных стойках Службы приема и размещения Гостиницы и публикуемыми на сайте Гостиницы.

2.13. Сведения об иных платных услугах, оказываемых в Гостинице третьими лицами, размещаются в Службе приема и размещения Гостиницы, а также на сайте Гостиницы.

2.14. Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами.

3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ИЗМЕНЕНИЕ ДОГОВОРА (БРОНИРОВАНИЕ)

3.1. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании Договора.

3.2. Договор с Заказчиком заключается в соответствии с положениями Гражданского кодекса Российской Федерации.

3.4. Информация, содержащаяся в данных Правилах, а также размещенная на сайте Гостиницы, является публичной офертой в силу п. 2 ст. 437 ГК РФ. Подача лицом Заявки (в любой из перечисленных ниже форм) является выражением намерения заключить Договор на условиях, изложенных в оферте.

3.5. Бронирование гостиничного номера в Гостинице осуществляется путем направления Заявки в Службу бронирования Гостиницы посредством телефонной или электронной связи.

- Контакты для телефонной связи: 8 (391) 276 19 00; 8 (391) 276 19 56; 8 (391) 276 19 09
- Контакты для электронной связи: kras-sale@amaks-hotels.ru;
- через сайт Гостиницы путем заполнения формы, установленной на сайте Гостиницы;
- путем непосредственного, очного обращения в Службу приема и размещения Гостиницы или посредством бронирования с применением услуг третьих лиц – сервисов бронирования отелей и туроператоров.

Бронирование гостиничного номера производится в течение 24 часов с момента получения Заявки при наличии свободных гостиничных номеров, за исключением непосредственного, очного обращения в Службу приема и размещения Гостиницы.

Гостиница вправе отказать в заключении Договора, если на указанные в Заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям Заявки.

3.6. Заявка считается принятой Гостиницей к рассмотрению в случае возможности установления, что Заявка исходит от Заказчика или Гостя. Порядок установления принадлежности Заявки Гостю определяется инструкциями Гостиницы.

3.7. В заявке на бронирование гостиничных номеров Заказчик/Гость указывает следующие достоверные данные:

- наименование и категория гостиничного номера
- количество номеров (мест)
- дата и время заезда
- дата и время выезда
- форма оплаты
- дополнительные услуги с указанием их стоимости
- реквизиты, контактный телефон, электронный адрес, ФИО ответственного лица со стороны Заказчика/Гостя.

В случае предоставления Заказчиком/Гостем недостоверных (некорректных) сведений из указанного перечня, а также при несоответствии предъявленного документа, удостоверяющего личность, сведениям, содержащимся в информационных системах, Гостиница вправе отказать в заселении.

Заказчик/Гость несёт ответственность за предоставление Гостинице ложной или недостоверной информации; риск последствий предоставления такой информации в полном объёме несёт Заказчик.

3.8. Гостиница, при наличии в указанные в Заявке даты свободных номеров, соответствующих Заявке Заказчика или Гостя, направляет Заказчику/Гостю уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Гостиницы, Заказчике/Госте,

наименовании и категории заказанного номера и цене номера, сроках проживания в Гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Гостиницей.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения Заказчиком/Гостем подтверждения бронирования.

3.9. В Гостинице применяется гарантированное бронирование, при котором Гостиница ожидает Гостя до расчётного часа (12:00) дня, следующего за днём запланированного заезда.

Последствия отказа от бронирования, опоздания или незаезда:

- при уведомлении об отказе от бронирования за 24 часа до дня заезда — Гостиница возвращает внесённую предоплату в полном размере;
- при уведомлении об отказе в день заезда или позднее, а также при опоздании или незаезде — с Гостя или Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за одни сутки.

Прекращение договора: если Гость не заехал в Гостиницу в течение суток с момента запланированного заезда (то есть до расчётного часа следующего дня), Гостиница вправе отказаться от исполнения договора (аннулировать бронирование) без дополнительного уведомления Заказчика/Гостя.

3.10. Авансовый платеж при бронировании номера вносится Гостем или Заказчиком в сроки, указанные Гостиницей или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте Гостиницы или онлайн тревел-агентств, осуществляющих продажу Гостиничных услуг Гостиницы. При размещении Гостя авансовый платеж засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.

Заказчик/Гость не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе, в момент размещения в Гостинице.

3.11. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, относящегося к данной категории, остается за Гостиницей.

3.12. Договором с Заказчиком может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого Заказчика.

3.13. Гостиница оставляет за собой право изменять условия бронирования/аннулирование бронирования в период проведения массовых культурных и спортивных мероприятий, а также в периоды «Низкого», «Среднего», «Высокого» сезона, условия о которых размещены на информационных стойках Службы приема и размещения Гостиницы, а также на сайте Гостиницы.

4. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

4.1. Для получения гостиничного номера в Гостинице граждане предоставляют в Службу приема и размещения Гостиницы следующие документы:

4.1.1. Гражданин Российской Федерации для получения гостиничного номера предъявляет в Службу приёма и размещения Гостиницы один из следующих документов, удостоверяющих личность:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении — для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- документ, удостоверяющий личность военнослужащего Российской Федерации, — в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;

- водительское удостоверение — при отсутствии у гостя иных документов, удостоверяющих личность.

Заселение граждан Российской Федерации также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы либо при условии предоставления сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией (MAX) или мобильного приложения «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

4.1.2. Иностранный гражданин, прибывший в РФ в порядке, не требующем получения визы, предъявляет:

- паспорт, удостоверяющий личность иностранного гражданина и признаваемый Российской Федерацией в этом качестве, либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Федерального закона от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»);
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать 90 суток суммарно в течение каждого периода в 180 суток, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ, а также в случае, если такой срок не продлён в соответствии с указанным Федеральным законом.

При этом непрерывный срок временного пребывания в РФ указанного иностранного гражданина не может превышать 90 суток. В данных случаях иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.).

4.1.3. Иностранный гражданин, прибывший в РФ в порядке, требующем получения визы, предъявляет:

- паспорт, удостоверяющий личность иностранного гражданина и признаваемый Российской Федерацией в этом качестве, либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Федерального закона от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»);
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;
- документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»).

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».

4.1.3. Иностранный гражданин, являющийся лицом без гражданства, предъявляет один из следующих документов:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- вид на жительство;
- разрешение на временное проживание;
- временное удостоверение личности лица без гражданства в Российской Федерации;
- иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства (ст. 10 Федерального закона от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»)

4.2. Заселение несовершеннолетних граждан

4.2.1. Несовершеннолетние, не достигшие 14 лет, а также несовершеннолетние, достигшие 14 лет и не получившие паспорт гражданина Российской Федерации, заселяются в Гостиницу на основании:

- свидетельства о рождении такого несовершеннолетнего (либо сведений из него, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией (MAX) или мобильного приложения «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»);
- документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц);
- оригинала письменного согласия родителей в свободной форме (законных представителей) на заселение несовершеннолетнего в Гостиницу.

4.2.2. Несовершеннолетние, достигшие 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица заселяются на основании:

- документа, удостоверяющего личность такого несовершеннолетнего (паспорта гражданина Российской Федерации);
- оригинал письменного согласия родителей (законных представителей) в свободной форме на сопровождение иными лицами или на самостоятельные поездки ребенка и заселение ребенка.

4.2.3. В случае, если несовершеннолетний находится без сопровождения родителей (законных представителей), и при этом не предоставлено письменное согласие родителей (законных представителей) на заселение, либо если сопровождающее лицо не может подтвердить свои полномочия на сопровождение несовершеннолетнего, Гостиница вправе отказать такому несовершеннолетнему и сопровождающему его лицу (лицам) в регистрации и размещении, в том числе при наличии гарантированного бронирования.

4.2.4. Ответственность за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил несут их родители (законные представители) или иные сопровождающие лица.

4.3. При отсутствии указанных документов, а равно в случае, если сотрудниками Гостиницы будут установлены нарушения сроков пребывания, регистрации на территории Российской Федерации, иные нарушения миграционного законодательства, или выявлены погрешности документов, приравнивающие указанные документы к недействительным (разрывы страниц, наличие посторонних надписей, механические, химические, иные повреждения и т.п.) Гостиница вправе отказать Гостю в предоставлении Гостиничных услуг.

4.4. Регистрация Гостя, 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. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в

пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

Постановка Гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами 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 Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

4.5. Гость обязан заполнить регистрационную карту с подробным заполнением всех имеющихся в ней пунктов в соответствии с данными документа, удостоверяющего личность, подписать собственноручно. В случае автоматизированного заполнения регистрационной карты Гость обязан проверить достоверность всех указанных там сведений и подписать собственноручно. Проставление Гостем в регистрационной карте своей подписи означает подтверждение достоверности изложенных о себе сведений, заключение договора на оказание услуг и согласие с «Правилами проживания в гостинице и пользование гостиничными услугами в АМАКС Сити-отель, Красноярск».

4.6. При оформлении проживания Служба приема и размещения Гостиницы осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему ключ, обеспечивающий доступ в гостиничный номер на оплаченный период проживания. Основанием для выдачи ключа от гостиничного номера является заполненная регистрационная карта Гостя. С согласия Гостя услуги оплачиваются им в момент заезда в полном объеме или путем выдачи аванса. При осуществлении расчетов с Гостем Гостиница выдает Гостю кассовый чек.

4.7. Служба приема и размещения вправе отказать в заселении лицу, находящемуся в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, если его поведение нарушает общественный порядок или создает угрозу безопасности других гостей либо сохранности имущества Гостиницы. При нарушении правил общественного порядка Гостиница оставляет за собой право вызвать полицию для разрешения спорных вопросов и соблюдения правил и норм поведения в общественных местах.

4.8. Гость, при получении Гостиничных услуг, соглашается с использованием в местах общего пользования Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

4.9. По желанию Гостя в номере могут находиться приглашенные им посетители в период с 8.00 до 23.00 часов. Посетитель Гостя обязан предоставить документ, удостоверяющий личность представителю Службы приема и размещения Гостиницы. В случае задержки посетителей в номере после 23:00, данные лица должны быть зарегистрированы и оформлены на подселение в номер Гостя или в другой свободный номер. При этом если категория гостиничного номера позволяет подселение, дополнительная оплата за гостиничный номер не взимается (за исключением дополнительных платных услуг, входящих в проживание, оказываемых Гостиницей); также предусматривается заселение в другой гостиничный номер при условии полной оплаты другого гостиничного номера (при наличии свободных гостиничных номеров).

Проживающий Гость несет ответственность за действия приглашенных к себе посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных данным лицам.

Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение сохранности имущества Гостиницы, имущества проживающих в Гостинице Гостей и выполнения установленной законодательством обязанности Гостиницы по регистрации граждан РФ по месту пребывания (ст. 5 Закона РФ от 25.06.1993 г. № 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации») и по

уведомлению органа миграционного учета о прибытии иностранного гражданина в место пребывания (ст. ст. 9, 10 Федерального закона от 18.07.2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»).

4.10. Если в состав услуг включен завтрак, он предоставляется Потребителю со дня, следующего за датой заезда.

4.11. Проживание в отеле возможно с домашними животными до 10 кг. при соблюдении правил проживания с домашними животными.

5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

5.1. Цена гостиничного номера устанавливается на основании утверждённого Прейскуранта. Оплата проживания производится посуточно, исходя из единого расчётного часа (12:00). Почасовое проживание и почасовая тарификация не предусмотрены. Минимальный тариф — стоимость номера за одни сутки.

При отказе Гостя (Заказчика) от забронированного номера за 24 часа до заезда, Гостиница возвращает внесённую плату в полном размере. При несвоевременном уведомлении об отказе, опоздании или незаезде с Гостя или Заказчика взимается плата за номер, но не более чем за одни сутки, если другие условия не предусмотрены договором между Гостем (Заказчиком) и Гостиницей.

5.2. В Гостинице применяется динамическое ценообразование. Стоимость номера за сутки может изменяться в зависимости от даты заезда, срока проживания, загрузки Гостиницы и иных рыночных факторов. Стоимость проживания фиксируется на момент подтверждения бронирования Гостиницей и не подлежит одностороннему изменению.

5.3. Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных ниже способов:

- за наличный расчет только в рублях – валюте Российской Федерации;
- платежной банковской картой;
- безналичный расчет (путем перечисления денежных средств на расчетный счет Гостиницы);
- система быстрых платежей.

5.3. При досрочном выезде Гостя из номера (ранее оплаченного срока) возврат денежных средств производится на основании письменного заявления Гостя с указанием фактического времени выезда. Плата за начатые сутки проживания возврату не подлежит. Возврат за неиспользованные полные сутки осуществляется по письменному заявлению гостя установленной формы с указанием даты и времени выезда. Исключениями являются случаи, при которых в договоре / подтверждении бронирования указаны иные условия возврата денежных средств Гостю/Заказчику.

5.4. Во время проживания Гость может пользоваться различными дополнительными услугами, предоставляемыми Гостиницей. В течение проживания Гостя, на его гостиничный номер производятся начисления за те дополнительные услуги, которыми Гость воспользовался только при условии гарантированной оплаты данных услуг – депозита. В случае превышения депозита Гость оплачивает в Службе приема и размещения Гостиницы счет за дополнительные услуги.

5.5. Не взимается плата за проживание в Гостинице детей в возрасте до 6 лет (включительно) при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном гостиничном номере без предоставления дополнительного места (дополнительная кровать). В случае, если детям в возрасте до 6 лет (включительно) предоставляется дополнительное место (дополнительная кровать) и завтрак, указанные услуги подлежат оплате, стоимость которых определяется на основании действующего, на дату оказания услуги, Прейскуранта Гостиницы.

5.6. Обязательства Заказчика/Гостя по оплате Гостиничных услуг являются исполненными с даты поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Гостиницы.

5.7. Стоимость фактически оказанных Исполнителем услуг определяется Договором с Заказчиком/Гостем, а также действующими на дату оказания услуг Прейскурантами Гостиницы.

6. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ

6.1. Гость обязуется:

6.1.1. Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами.

6.1.2. Соблюдать правила пожарной безопасности и правила пользования электрическими приборами, установленными правилами отеля;

6.1.3. Уважать права других гостей и посетителей Гостиницы;

6.1.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания;

6.1.5. Своевременно оплачивать оказанные услуги в полном объеме;

6.1.6. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы лично или за приглашенное лицо, в порядке, установленном Прейскурантом возмещения ущерба к настоящим Правилам;

6.1.7. Уходя из номера: закрыть входную дверь в гостиничный номер; закрыть водопроводные краны; выключить электроприборы и освещение; закрыть окна; не оставлять без присмотра включённые в электросеть зарядные устройства, пауэрбанки и иные электротехнические приборы.

6.1.8. Не оставлять в гостиничном номере посторонних лиц (включая домашних животных) в свое отсутствие и/или не передавать ключи от гостиничного номера иным лицам;

6.1.9. Гостю запрещается проносить и хранить на территории Гостиницы незарегистрированное оружие, боеприпасы, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, газовые баллоны, а также иные опасные предметы, представляющие угрозу жизни и здоровью граждан.

В соответствии с Федеральным законом от 13.12.1996 № 150-ФЗ «Об оружии» и Правилами оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства РФ от 21.07.1998 № 814) хранение оружия и патронов гражданами в местах временного пребывания должно осуществляться с соблюдением условий, исключающих доступ к ним посторонних лиц.

В связи с отсутствием в Гостинице специально оборудованной комнаты для хранения оружия (специального сейфа) размещение (проживание) Гостей с любым видом оружия не допускается. Гостиница вправе отказать в заселении даже при наличии гарантированного бронирования и внесённой платы.

Гостям, имеющим при себе оружие, необходимо до заселения сдать его в ближайший территориальный орган Росгвардии или МВД России.

6.1.10. Не держать на территории Гостиницы животных, без согласования с Гостиницей.

6.1.11. Не приглашать в гостиничный номер гостей после 23.00 часов до 08.00 часов без осуществления регистрации указанных лиц Гостиницей;

6.1.12. Гость обязан соблюдать общепринятые нормы поведения в общественных зонах Гостиницы, в том числе: не употреблять спиртные напитки в общественных зонах; не использовать ненормативную лексику; не допускать грубого, агрессивного поведения и повышенного тона в сторону Гостей и/или персонала Гостиницы; соблюдать стандарты одежды, принятые в публичных местах (запрещается нахождение в общественных зонах Гостиницы в пляжной, банной одежде и т.п.); не загрязнять территорию Гостиницы; не выбрасывать мусор вне специально отведённых урн и из окон; а также не совершать иные действия, создающие угрозу физическому, моральному или нравственному состоянию других Гостей и/или персонала Гостиницы.

6.1.13. Гостю запрещается находиться на территории Гостиницы в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, если такое состояние сопровождается нарушением общественного порядка или создаёт угрозу безопасности других гостей либо сохранности имущества Гостиницы. В указанных случаях Гостиница вправе вызвать сотрудников полиции для фиксации факта нарушения и принятия мер в соответствии с действующим законодательством, а также отказать

Гостю в дальнейшем проживании (расторгнуть договор в одностороннем порядке) с обязательным составлением акта о нарушении правил проживания. При отказе Гостя добровольно покинуть Гостиницу, выселение осуществляется с привлечением сотрудников правоохранительных органов.

6.1.14. Не оставлять детей без присмотра. Родители (иные законные представители) самостоятельно принимают необходимые меры и несут ответственность по недопущению и нахождению своих несовершеннолетних детей в местах, предназначенных для реализации алкогольной продукции или курения, а также иных местах, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, психологическому, нравственному или духовному развитию, осуществлению детьми действий, нарушающих требования настоящих Правил.

6.1.15. Не нарушать законодательство РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, а также санитарно-эпидемиологические нормы и правила, действующие на момент пользования Гостем услугами Гостиницы. При заселении Гость обязан предупредить сотрудников Гостиницы из службы приема и размещения об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании Услуг, включая, но не ограничиваясь: аллергия, сердечно-сосудистые заболевания, проблемы опорно-двигательного аппарата и иные.

6.1.16. Гость обязан незамедлительно сообщить в случае обнаружения вещей, оставленных без присмотра, а также при обнаружении пропажи личных вещей для принятия мер по их розыску.

6.1.17. Не совершать действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других гостей согласно ст. 1.1 Закона Красноярского края от 02.10.2008 № 7-2161. Запрет на нарушение тишины действует с 22:00 до 09:00, в указанное время пользование телевизорами, радиоприемниками и другими громкоговорящими устройствами допускается при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других Гостей.

6.1.18. Не использовать на территории Гостиницы пиротехнические изделия, звуковые, шумовые и осветительные эффекты и оборудование, музыкальное оборудование и инструменты без предварительного согласования с администрацией Гостиницы.

6.1.19. Не переставлять, не выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы;

6.1.20. Не производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Гостиницы, а также заниматься какой-либо предпринимательской деятельностью.

6.1.21. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы их служебных обязанностей. Не находиться на рабочих местах работников Гостиницы, самовольно не заходить в служебные и производственные помещения Гостиницы и незабронированные Гостем конференц-залы.

6.1.22. Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Гостиницы. В случае нарушения Гостя требований о соблюдении чистоты, повлекших осуществление Гостиницей генеральной уборки номера Гостя, Гость обязуется оплатить стоимость указанной уборки в размере, установленном действующим прейскурантом Гостиницы.

6.1.23. Не распивать принесённые на территорию Гостиницы спиртные напитки и не организовывать прием пищи в местах общего пользования Гостиницы (лобби, холл, ресторан).

6.1.24. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы.

6.1.25. Незамедлительно сообщить сотрудникам Гостиницы о любой аварийной ситуации, которая может повлечь за собой причинение какого-либо ущерба. Если необходимо принять срочные меры по предотвращению возникшего, или возможного большего ущерба, то заявление должно быть немедленно направлено в Службу приема и размещения Гостиницы.

6.1.26. Не производить коммерческую фото- и видеосъёмку интерьеров Гостиницы, а также съёмку других Гостей, посетителей или сотрудников Гостиницы без их согласия и без письменного разрешения администрации Гостиницы.

6.1.27. Использовать имущество Гостиницы исключительно по его целевому прямому назначению, нарушение указанного условия приравнивается к причинению ущерба Гостинице и влечет последствия, предусмотренные настоящими Правилами и положениями действующего законодательства РФ.

6.1.28. Не хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки, крупногабаритные инструменты и оборудование).

6.1.29. Не передвигаться по территории Гостиницы на самокатах, велосипедах, роликах и иных средствах передвижения.

6.1.30. Не устраивать в местах общего пользования танцы, массовые гуляния, коллективные игры соревнования и т.п. без предварительного согласования с Гостиницей.

6.1.31. Не использовать без причины первичные средства пожаротушения, находящиеся в пожарных шкафах, не открывать без крайней необходимости электромагнитные запоры и замки на путях эвакуации.

6.1.32. Не использовать лифты с нарушением правил их эксплуатации, в том числе: задерживать закрытие/открытие дверей, прыгать в кабине, кататься на лифте без цели проезда (в том числе в игровых целях). Родители (законные представители) и сопровождающие лица обязаны контролировать поведение детей при пользовании лифтом.

6.2. Гость вправе:

6.2.1. Гость вправе при обнаружении повреждений предметов оснащения, комплектации и отделки номера, включая скрытые дефекты, незамедлительно сообщить об этом в Службу приёма и размещения Гостиницы. При обнаружении Администрацией Гостиницы при выезде Гостя порчи, утраты или повреждения имущества Гостиницы, Гость обязан возместить причинённый ущерб. Размер ущерба определяется по тарифам, установленным Прейскурантом возмещения ущерба.

6.2.2. Получать услуги в соответствии с установленной категорией Гостиницы и номера, а также в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством. В случае выявления ненадлежащего качества услуг заявлять о несоответствии в Службу приема и размещения Гостиницы и/или оставлять соответствующую запись в Книге отзывов и предложений, находящуюся на стойке Службы приема и размещения Гостиницы.

6.3. В соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» во всех гостиничных номерах, а также во всех местах общественного пользования, таких как лобби-бар, ресторан, этажи и др. в Гостинице запрещено курение табака, включая электронные сигареты, вэйпы и т.п..

Административная ответственность за нарушение законодательства в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака устанавливается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Если иной размер расходов не будет установлен администрацией Гостиницы, Гостиница взимает компенсацию расходов на вынужденную дополнительную уборку помещений в размере 5 000 (пять тысяч) рублей, за каждый случай курения.

6.4. В случае если действия (бездействие) Гостя, его посетителей или иных приглашённых Гостем лиц повлекли несанкционированную активацию системы автоматической пожарной сигнализации на территории Гостиницы, Гость обязан возместить Гостинице документально подтверждённые расходы, связанные с устранением последствий указанной ситуации.

7. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТИНИЦЫ

7.1. Гостиница обязуется:

7.1.1. Обеспечивать уровень обслуживания Гостей в полном соответствии с требованиями действующего законодательства РФ и заявленным качеством предоставляемых услуг;

7.1.2. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные Гостиничные услуги;

7.1.3. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы;

7.1.4. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей;

7.1.5. Обеспечивать наличие информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности;

7.1.6. Своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде;

7.1.7. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего - произвести возврат денежных средств за вычетом фактического периода проживания Гостя;

7.1.8. Предоставлять по требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений»;

7.1.9. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Гостя;

7.2. Гостиница вправе посещать номер без согласования с Гостем для выполнения служебных обязанностей (уборка, ремонт, устранение технических неполадок и т.п.); в случае задымления, пожара, затопления, аварийных ситуаций; при нарушении Гостем настоящих Правил или общественного порядка, если Гость не реагирует на просьбу открыть дверь или не отвечает на телефонные звонки; если есть основания полагать, что Гостю необходима срочная медицинская помощь, либо при отсутствии у Гостиницы информации о состоянии Гостя более 24 часов.

7.3. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств Гостиница несет перед Заказчиком/Гостем ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.4. Гостиница не несет ответственность перед Гостем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Гостиницы.

7.5. Гостиница не несёт ответственности за перебои в работе городских служб (отключение электроэнергии, тепла, водоснабжения), если они не вызваны действиями Гостиницы. Как средство размещения категории «три звезды» Гостиница обязана обеспечить аварийное освещение и резервное электроснабжение (соответствие I или II категории надёжности электроснабжения), а также горячее водоснабжение от резервной системы на время аварий и плановых профилактических работ. При этом Гостиница не несёт ответственности за отключение резервного электроснабжения, если оно произведено городскими службами в связи с аварией и не зависит от действий Гостиницы.

7.6. Гостиница не несет ответственности за причинение ущерба здоровью Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы и у третьих лиц.

7.7. При несвоевременной оплате гостиничного номера, в случае нахождения в гостиничном номере посторонних лиц после 23.00 часов и до 08.00 часов (без соблюдения порядка регистрации указанных лиц на территории Гостиницы), нарушения общественного порядка, а также в случае неоднократного или грубого нарушения иных условий настоящих Правил, Гостиница вправе досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке. При выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с прейскурантом Гостиницы.

7.8. В случае нарушения Гостем условия (ий) настоящих Правил Гостиница оставляет за собой право незамедлительно прекратить оказание услуг без возмещения Гостю каких-либо причиненных убытков и выплаты санкций.

7.9. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.